



UM ESTUDO SOBRE A UTILIZAÇÃO DO SISTEMA DE INFORMAÇÕES NAS PEQUENAS EMPRESAS DE CONFECÇÃO DO RECIFE

JOSE NELSON BARBOSA TENORIO

Orientador: Prof. Dr. MARCO TULLIO DE CASTRO VASCONCELOS

**Recife
Agosto – 2004**

 UnB Universidade de Brasília	 UFPB UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA	 UFPE UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO	 UFRN UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE
Programa Multiinstitucional e Inter-Regional de Pós-graduação em Ciências Contábeis			

UM ESTUDO SOBRE A UTILIZAÇÃO DO SISTEMA DE INFORMAÇÕES NAS PEQUENAS EMPRESAS DE CONFECÇÃO DO RECIFE

Dissertação Submetida ao Colegiado do Programa Multiinstitucional e Inter-Regional de Pós-Graduação em Ciências Contábeis – UnB/UFPB/UFPE/UFRN, como Requisito Parcial para a obtenção do Título de Mestre em Ciências Contábeis,

JOSÉ NELSON BARBOSA TENÓRIO

Orientador: Prof. Dr. Marco Tullio de Castro Vasconcelos

Recife

Agosto – 2004



PARECER DA COMISSÃO EXAMINADORA DA DEFESA DE DISSERTAÇÃO DE
MESTRADO DE

JOSÉ NELSON BARBOSA TENÓRIO

**Um estudo sobre a utilização do Sistema de Informações nas pequenas empresas
de confecção do Recife**

Área de Concentração: MENSURAÇÃO ORGANIZACIONAL

Linha de Pesquisa: CONTABILIDADE GERENCIAL

A comissão examinadora composta pelos professores abaixo, sob a presidência do primeiro, considera o candidato JOSÉ NELSON BARBOSA TENÓRIO

Recife, 27 de agosto de 2004

Prof. Dr. Marco Tullio de Castro Vasconcelos (UnB/UFPB/UFPE/UFRN), orientador

Prof. Dr. Reinado Guerreiro (USP-SP)

Prof. Dr. Aldemar Araújo Santos (UnB/UFPB/UFPE/UFRN)

Prof. Dr. Jeronymo José Libonati (UnB/UFPB/UFPE/UFRN) (Suplente)

Recife / PE

2004

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar agradeço a Deus por toda proteção recebida, principalmente durante todo esse período de realização do curso.

Agradeço à minha família, em especial, aos meus pais, meus irmãos e irmãs, à minha filha, sobrinhos, que torcem pelo meu sucesso.

Aos professores e coordenadores do Programa do Mestrado Multiinstitucional em Ciências Contábeis, que viabilizaram toda a operacionalização do curso. Sem o apoio e a dedicação deles ser-me-ia praticamente impossível alcançar o objetivo pretendido: formar-me mestre em Ciências Contábeis.

Ao meu orientador, Professor Marco Tullio de Castro Vasconcelos, que demonstrou a arte de orientar um trabalho dessa importância, com profissionalismo e dedicação, discutindo e apresentando sugestões que contribuíram para o aprimoramento das idéias aqui desenvolvidas.

À minha turma, que, nesse período de convívio, passou a se constituir uma grande família, surgindo uma relação de muita união, ajudando, assim, a superar as dificuldades do curso.

Aos meus amigos e colegas do Departamento de Ciências Contábeis, em primeiro lugar, ao Prof. Gutembergue Mesquita, por todo o apoio dado e, também, por ter deslumbrado-me a dar início a essa carreira de educador; aos Professores Antonio Fernando, José Pedrosa e Álvaro Pereira, que participaram da minha banca de concurso; a Prof. Luiz Gustavo e demais professores que fazem ou fizeram parte do convívio nesta casa.

Aos meus amigos da SEFAZ-PE, em nome dos Srs. Décio Padilha e Gerlano Parisi, que sempre me deram apoio no decorrer dessa jornada.

Agradeço a minha ex-bolsista Fabiana Araújo e à Senhora Alda Silva, as quais, com dedicação, contribuíram com este trabalho.

Não poderia deixar de registrar meu agradecimento especial a Sandra Santos, de quem tive a honrosa satisfação de compartilhar esse momento, com sua determinação profissional e generosidade, dedicou seu valioso tempo em revisões, quase diárias, dos textos produzidos, não deixando de contribuir com importantes sugestões para a superação de alguns obstáculos surgidos no processo de elaboração deste trabalho.

RESUMO

A indústria de confecção constitui-se num dos principais segmentos produtivos do Estado, absorvendo percentual significativo de mão de obra, contribuindo para o desenvolvimento de Pernambuco. Analisando-se em termos de porte, as pequenas empresas de confecção do Recife respondem por 25% das empresas industriais da capital. Considerando o aumento da concorrência, a necessidade das empresas estarem preparadas para a tomada de decisão fundamentada num sistema de informação, isto conduziu ao interesse de investigar essa realidade no contexto das pequenas empresas de confecção de Recife. Este estudo verificou a adequação do Sistema de Informações às rotinas gerenciais das empresas de pequeno porte de confecção da cidade do Recife e sua relação com o processo de tomada de decisão. A pesquisa foi fundamentada em técnicas de documentação direta (entrevistas e questionário) e indireta (pesquisa bibliográfica). Os resultados evidenciaram que as empresas pesquisadas utilizam sistema de informação, que, necessariamente não é sistema integrado. O planejamento e controle das atividades desenvolvidas nesta empresa se restringem, em sua maioria, a um período de seis a doze meses.

Palavras chave: sistema de informação, indústria de confecção, empresa de pequeno porte.

ABSTRACT

Fabric industry consists of the most productive segment of the State of Pernambuco, which absorbs a significant percentage of workmanship and has been contributing for its development. Analysing it in terms of size, small companies of fabric in the city of Recife represents 25% of the industrial companies. Considering the increase of the competition, there is a necessity of those companies to be prepared to make decisions based on an information system. This fact led the interest to investigate this reality in the context of Recife area. The objective of this study is to verify the application of the Business Information System to the management process of the small fabric industries in Recife, in order to facilitate the decision making process. The research was based on the direct examination of documents (interview and questionnaire) and bibliographic research. Results shown that those fabric industries studied has been using systems of information, but not necessarily integrated. Planning and control of their activities are limited, generally, to a period that varies from six to twelve months.

Key words: System of information, fabric industry, small business company.

SUMÁRIO

AGRADECIMENTOS

RESUMO

ABSTRACT

SUMÁRIO

LISTA DE FIGURAS

LISTA DE GRÁFICOS

LISTA DE QUADROS E TABELAS

LISTA DE SIGLAS

1 – INTRODUÇÃO	14
1.1 Objetivos.....	14
1.1.1 – Geral	14
1.1.2 – Específicos.....	15
1.2 – Justificativa.....	15
1.3 – Problema e delimitação do estudo	26
1.4 – Hipóteses	27
1.5 – Estrutura do trabalho	28
1.6 – Procedimentos metodológicos.....	29
1.6.1 – Tipologia da pesquisa	29
1.6.2 – Universo da pesquisa.....	30
1.6.4– Método de análise dos resultados.....	31
2 – SISTEMA DE INFORMAÇÃO	33
2.1 – Sistemas – fundamentos básicos	33
2.2 – Sistemas Empresariais.....	40
2.3 – Sistema de informação.....	43
2.4 – Sistemas de informação gerencial	53
2.5 – Sistemas de informação contábil	60
2.5.1 – Conceitos e composição	62
3 – A DINÂMICA DAS EMPRESAS DE PEQUENO PORTE - ASPECTOS FUNDAMENTAIS	67
3.1 – Características das empresas de pequeno porte	67
3.2 – Critérios de classificação das empresas de pequeno porte.....	73
3.3 – Empresa de pequeno porte no Estado de Pernambuco.....	76
3.4 – Vantagens e desvantagens da pequena empresa	79
3.5 – Perfil do pequeno empreendedor moderno	82

4 – ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS DA PESQUISA	85
4.1 – Procedimentos metodológicos da pesquisa de campo	85
4.1.1 – Critérios de definição do porte das empresas	85
4.1.2 – Procedimentos para a seleção das empresas	85
4.1.3 – Coleta de dados da pesquisa de campo	86
4.2 – Análise descritiva	89
4.2.1 – Características dos empresários	89
4.2.2 – Grau de instrução dos empresários	90
4.2.3 – Faixa etária dos empresários	91
4.2.4 – Aspectos gerais das empresas de confecção pesquisadas	92
4.3 – Utilização do sistema de informação <i>versus</i> planejamento/ controle/tomada de decisão.....	95
4.3.1 – Utilização de sistema de informação.....	95
4.3.2 – Periodicidade de planejamento.....	97
4.3.3 – Tomada de decisão, controle e sistema de informação	98
4.3.4 – Sistema de informação gerencial	100
4.3.5 – Dificuldades apresentadas na utilização do sistema de informação	102
CONCLUSÃO	104
REFERÊNCIAS	107
Formulário da Entrevista Estruturada	116

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1	- O ambiente complexo de uma empresa.....	38
FIGURA 2	- Componentes do sistema de informação.....	48
FIGURA 3	- Elementos de um sistema de informação.....	49
FIGURA 4	- Sistema de informação – Não apenas o computador.....	51
FIGURA 5	- Requisitos de informação para tomadores de decisão.....	58
FIGURA 6	- Principais atividades do sistema contábil/financeira.....	65

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1	-	Distribuição regional do consumo de vestuário.....	19
Gráfico 2	-	Distribuição das indústrias de confecção na região Nordeste..	20
Gráfico 3	-	Total de indústrias de Pernambuco.....	21
Gráfico 4	-	Total das indústrias de transformação da cidade do Recife.....	22
Gráfico 5	-	Indústrias de confecção do Estado de Pernambuco.....	23
Gráfico 6	-	Participação das indústrias de confecção, de pequeno porte, na cidade do Recife.....	24

LISTA DE QUADROS E TABELAS

TABELA 1	- Número de empregos industriais, por município, na Região Metropolitana de Recife – 2001.....	18
QUADRO1	- Estrutura de suporte a decisões.....	55
TABELA 2	- Classificação das empresas, por porte.....	75
TABELA 3	- Enquadramento microempresa e EPP.....	77
TABELA 4	- Recolhimento microempresa (pessoa natural).....	78
TABELA 5	- Recolhimento microempresa (firma individual / pessoa jurídica).....	78
TABELA 6	- Recolhimento empresa de pequeno porte – EPP.....	79
TABELA 7	- Empresas de confecções da cidade do Recife - perfil geral dos sócios e/ou gerentes, por sexo dos entrevistados.....	90
TABELA 8	- Empresas de confecções da cidade do Recife – perfil geral dos sócios e/ou gerentes por escolaridade dos entrevistados	91
TABELA 9	- Empresas de confecções da cidade do Recife – perfil geral dos sócios e/ou gerentes por faixa etária dos entrevistados...	92
TABELA 10	- Empresas de confecções da cidade do Recife – facilidade de atuação das empresas.....	93
TABELA 11	- Relação das variáveis médias <i>versus</i> desvio padrão.....	94
TABELA 12	- Correlação entre variáveis.....	94
TABELA 13	- Empresas de confecções da cidade do Recife – relação entre utilização de sistemas de informação e sua existência, em %.....	97
TABELA 14	- Empresas de confecções da cidade do Recife - número de empresas e empregados, por periodicidade de planejamento.....	98
TABELA 15	- Relação entre utilização de sistema de informação e tipos de aplicação.....	99
TABELA 16	- Relação entre frequência de planejamento e tipos de aplicação.....	100

TABELA 17 - Empresas de confecções da cidade do Recife - fatores associados à periodicidade do planejamento gerencial.....	101
TABELA 18 - Empresas de confecções da cidade do Recife.....	102
TABELA 19 - Empresas de confecções da cidade do Recife – dificuldades apresentadas na utilização do sistema de informação	103

LISTA DE SIGLAS

CACEPE – Cadastro de Contribuintes do Estado de Pernambuco

EPP – Empresa de Pequeno Porte

FIEPE – Federação das Indústrias do Estado de Pernambuco

IBRACON – Instituto dos Auditores Independentes do Brasil

ICMS – Imposto sobre Circulação de Mercadoria e Serviço

SEBRAE – Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas

SEFAZ-PE – Secretaria da Fazenda do Estado de Pernambuco

SI – Sistema de Informações

SPSS – Statical Package Forthe Social Sciences

RAIS – Relação Anual de Informações Sociais

1 – INTRODUÇÃO

O segmento de confecção em Pernambuco é relevante para a economia do Estado, haja vista que absorve um significativo percentual de emprego e contribui para a geração de renda e tributos. Considerando esse contexto, as micros e pequenas empresas constituem mais de 90% do total desse segmento produtivo no Estado. Diante de um cenário de globalização, com um crescente aumento da concorrência, a sobrevivência dessas organizações econômicas está, de certa forma, condicionada a se adaptar a mudanças e a acompanhar o dinamismo atual do mercado. Os eventuais problemas identificados por empresas desse porte podem estar condicionados à ausência de um Sistema Informações Gerenciais ou à sua efetiva utilização nas decisões dessas instituições. Diante desses fatos, este estudo visa aos seguintes objetivos:

1.1 Objetivos

1.1.1 – Geral

- Estudar a adequação do Sistema de Informações Gerenciais às rotinas gerenciais das pequenas empresas de confecção da cidade de Recife e a sua relação com o processo de tomada de decisão.

1.1.2 – Específicos

- Evidenciar o papel das pequenas empresas de confecção na economia pernambucana.
- Caracterizar o processo de planejamento e controle das pequenas empresas de confecção de Recife.
- Descrever as práticas gerenciais das pequenas empresas de confecção da cidade de Recife.
- Verificar as dificuldades de utilização do sistema integrado de informação pelas pequenas empresas de confecção.

1.2– Justificativa

As empresas estão cada vez mais se modernizando e procurando atender aos interesses do mercado consumidor, bem como se especializando para atingir uma melhor operacionalização no seu sistema produtivo e na comercialização dos bens e serviços ofertados. Apesar de todas as dificuldades, a presença de um grande número de pequenas empresas é uma realidade, tendo em vista que elas participam do sistema produtivo, atendendo às demandas das grandes empresas ou diretamente voltadas para o mercado consumidor, quer seja atuando individualmente ou através de um sistema de cooperação. Valderez (1997, p. 14) reforça essa colocação:

[...] as Micro e Pequenas Empresas (MPEs) ocupam sempre um papel relevante na economia de todos os países e regiões, com diferentes graus de articulação com as médias e grandes empresas,

dependendo do setor ou ramo de atividade e das condições estruturais de mercado e da sua base tecnológica, que definem diversas escalas de dispersão da estrutura produtiva.

De acordo ainda com Valderez (1997), no Brasil existem cerca de 4,5 milhões de empreendimentos de micro e de pequeno porte, que correspondem, aproximadamente, a 98,5% de todos os estabelecimentos produtivos que operam no país, dos quais 84% se constituem de microempresas. Tais empreendimentos, que representam quase 99% do total são responsáveis por apenas 21% do Produto Interno Bruto Brasileiro e por 43% do faturamento, absorvendo cerca de 59% da mão-de-obra ocupada no país. No que tange aos segmentos econômicos de maior participação das MPEs, foi constatado que o setor de comércio reúne cerca de 48,2% dos empreendimentos e mobiliza, aproximadamente, 40,4% dos empregos, produzindo 52,2% da receita total das MPEs brasileiras. O setor de serviços conta com 39,4% dos empreendimentos, com 40,8% da população ocupada, detendo 33,6% da receita do setor. No que se refere ao setor de transformação, as MPEs representam 11,1% do total dos empreendimentos, com uma população ocupada de 16,6% e participação de 12,2% na receita total do conjunto das MPEs.

[...] em Pernambuco, as MPEs têm uma receita proporcionalmente, ainda maior que a média nacional, e sua importância se confunde em muito com a própria história econômica estadual, pautada por uma vocação comercial e de serviços, segmento muito ligados à realidade dos pequenos negócios, [...] (BASÍLIO, 1996, p. 70).

Segundo dados da Relação Anual de Informações Sociais (RAIS), em 2001 existiam no Brasil cerca de 5,6 milhões de empresas, das quais 99% são micros e pequenas empresas. Esse percentual evidencia a importância desse segmento produtivo no país.

A partir desse quantitativo, foi mapeada a participação de cada estrato empresarial nos principais setores de atividades e regiões do país. Os primeiros resultados mostram que o setor da Indústria responde por cerca de 18% do total de empresas, o de Comércio por 45% e o de Serviços por 37%.

Analisando os dados dentro de cada porte, a distribuição relativa do número de empresas sofre algumas alterações, mudando o panorama geral descrito acima, que apresentou o setor de comércio como aquele que agregava o maior número de empreendimentos formais.

Em relação às micros empresas nada muda. O Comércio detém a maior participação do mercado formal, respondendo por, aproximadamente, 46% do total de empresas desse estrato empresarial. Por sua vez, nos pequenos empreendimentos, o setor de Serviços se apresenta com a maior participação relativa, com cerca de 44% das empresas (RAIS, 2001).

Os números apresentados pela pesquisa de Valderez (1997) e o resultados dos dados publicados pela RAIS/2001, aproximam-se, portando, a participação das micros e pequenas empresas na economia brasileira vem se consolidando e crescendo a cada ano, sendo comprovada por diversos órgãos de pesquisas.

No que se refere ao número de emprego na área metropolitana do Recife, conforme a RAIS/2001, na Tabela 1 observa-se a importância das pequenas empresas em Recife, participando com 48,9% da geração de emprego do total

desse tipo de empresas na região Metropolitana de Recife, e representando 20,6% do total de empresas da capital pernambucana.

TABELA 1
NÚMERO DE EMPREGOS INDUSTRIAIS, POR MUNICÍPIO, NA REGIÃO METROPOLITANA DE RECIFE - 2001

CIDADES	MICRO	PEQUENA	MÉDIA	GRANDE	TOTAL
Abreu e Lima	205	493	980	0	1.678
Aracoiaba	17	0	0	0	17
Cabo de Santo Agostinho	311	842	3.089	2.666	6.908
Camaragibe	343	345	452	0	1.140
Fernando de Noronha	3	0	0	0	3
Igarassu	187	597	1.227	4.208	6.219
Ipojuca	59	277	367	6.107	6.810
Ilha de Itamaraca	8	22	0	0	30
Itapissuma	43	28	326	896	1.293
Jaboatao dos Guararapes	1.880	3.040	2.412	4.413	11.745
Moreno	72	192	0	0	264
Olinda	1.536	1.160	866	0	3.562
Paulista	698	1.045	1.283	2.659	5.685
Recife	7.889	8.008	11.085	11.880	38.862
Sao Lourenco da Mata	255	313	140	591	1.299
Total	13.506	16.362	22.227	33.420	85.515

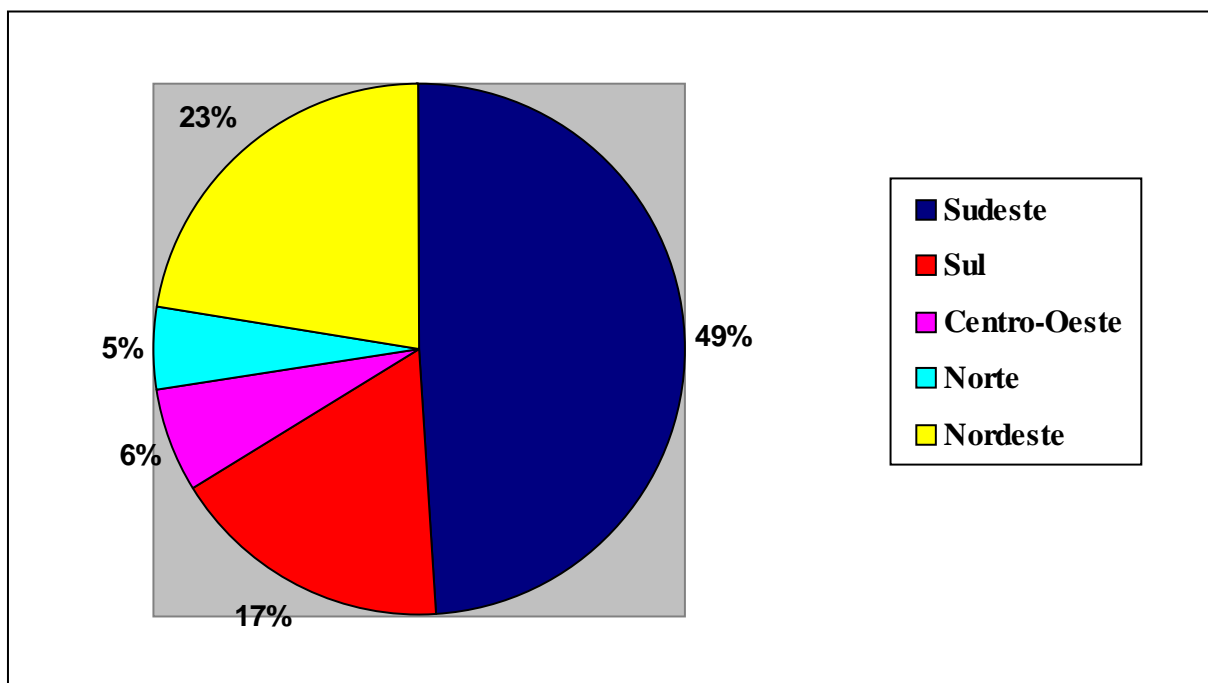
Fonte: Sebrae/PE, elaborado a partir de dados da RAIS/TEM – 2001.

No caso específico da indústria de confecções na Cidade de Recife, de acordo com a pesquisa do Sebrae (2001), nas últimas décadas houve um forte crescimento das empresas de pequeno porte, observando-se, entre elas, um destaque especial no que tange à indústria de confecções. Das indústrias de pequeno porte de confecção da cidade do Recife, constata-se uma participação de

7,5% dos empregos formais, em relação aos demais empregos dos empreendimentos de pequeno porte da capital pernambucana.

A indústria de confecção no nordeste brasileiro é fundamental no contexto sócio-econômico, haja vista a sua projeção no consumo em relação ao resto do país. A seguir, serão apresentados alguns indicadores que mostram a importância relativa dessa atividade no Brasil. Quanto à distribuição do consumo do setor vestuário por região do Brasil, a região Nordeste alcança o percentual de 23%, em relação ao restante do país, conforme mostra o Gráfico 1.

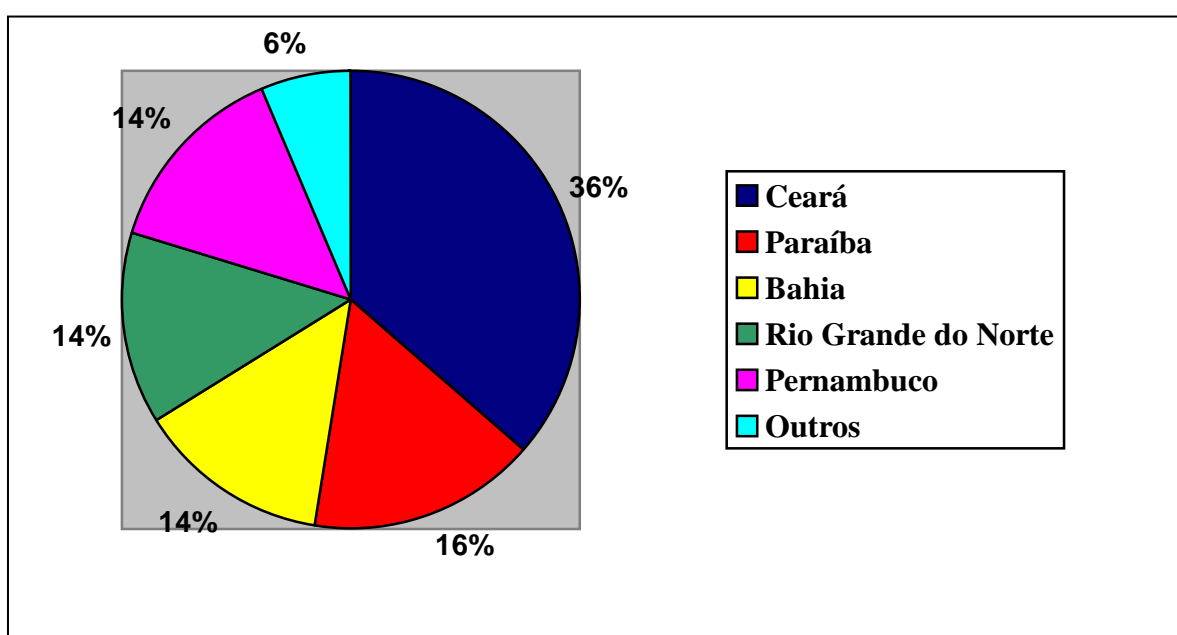
Gráfico1 – Distribuição regional do consumo de vestuário



Fonte: IBGE/IEMI (2002).

No que se refere à produção, a Região Nordeste é responsável por aproximadamente 12,5% da indústria de confecção nacional. Dentre os estados que mais contribuem, Pernambuco participa com 14%, perdendo, apenas, para o Ceará e a Paraíba que, juntos, chegam a 52% da produção nordestina, conforme o Gráfico 2.

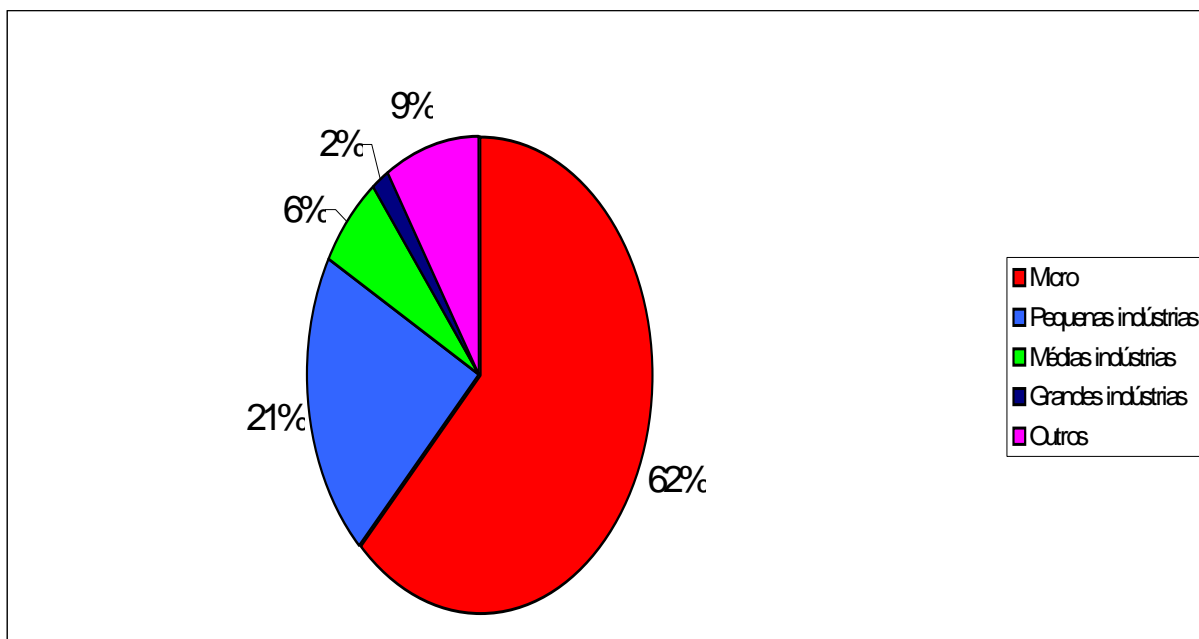
Gráfico 2 – Distribuição das indústrias de confecção na região nordeste



Fonte: IBGE (2002).

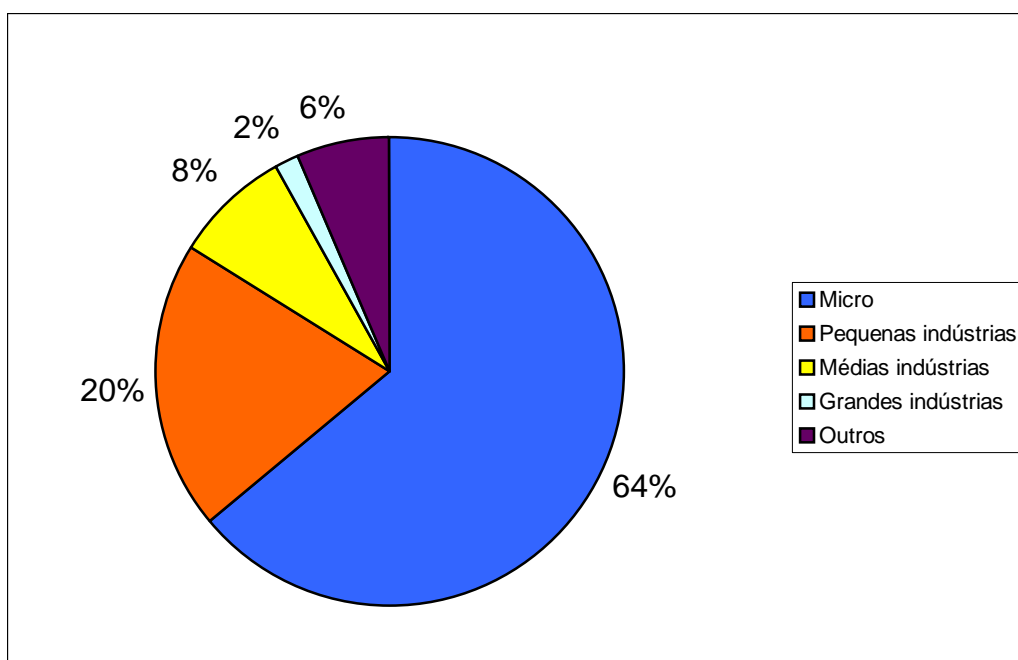
Conforme dados do Cadastro Industrial de 2003 de Pernambuco, tem-se 3.462 indústrias classificadas nas categorias de grandes empresas, médias empresas, pequenas empresas, micro empresas e outros. Para uma melhor visualização segue o Gráfico 3, com o percentual de cada tipo.

Gráfico 3 – Total de indústrias de Pernambuco



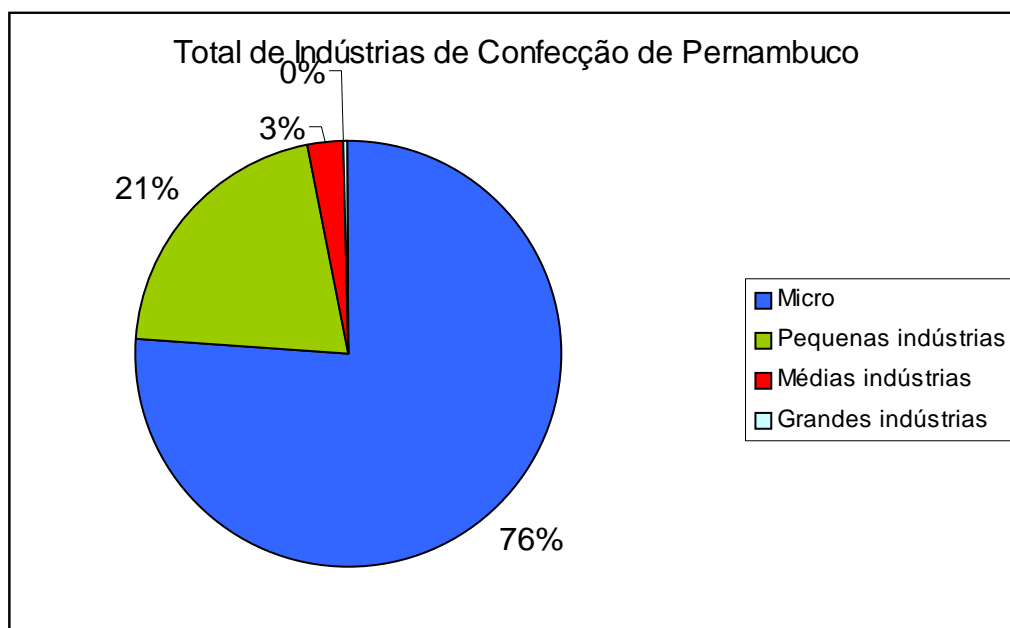
Fonte: Cadastro Industrial 2003 – Federação das Indústrias do Estado de Pernambuco – FIEPE.

Observa-se que a participação das micros e pequenas empresas no segmento da indústria pernambucana chega a 83%. A cidade do Recife participa com 33% de todo o segmento industrial do Estado, ou seja, cerca de 1.148 estabelecimentos industriais. As micros e pequenas indústrias de transformação instaladas na cidade do Recife representam 84% do total dos estabelecimentos, conforme demonstra o Gráfico 4.

Gráfico 4 – Total das Indústrias de transformação da cidade do Recife

Fonte: Cadastro Industrial 2003 – Federação das Industrias do Estado de Pernambuco – FIEPE.

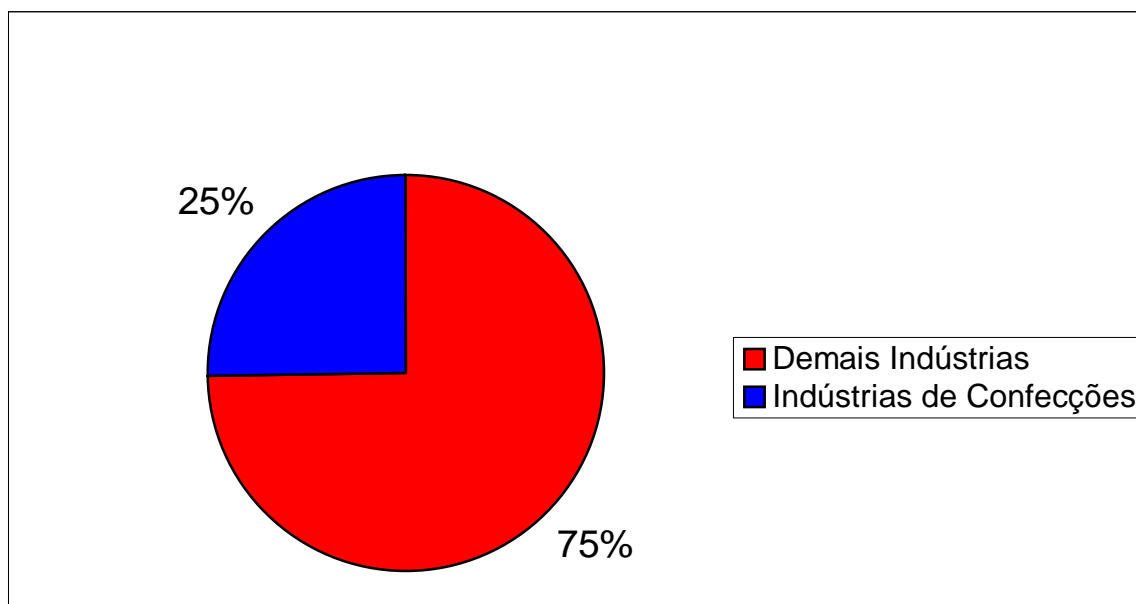
Do total das indústrias instaladas em todo o Estado de Pernambuco, a indústria de confecção representa 11%, sendo que 96% dessas últimas representam as micro-empresas e as empresas de pequeno porte, reforçando a significância dessas categorias no cenário econômico estadual, conforme classificação mostrada no Gráfico 5.

Gráfico 5 – Indústrias de confecção do Estado de Pernambuco

Fonte: Cadastro Industrial 2003 – Federação das Indústrias do Estado de Pernambuco – FIEPE.

Utilizando-se os critérios do Sebrae, que classifica como empresas de pequeno porte aquelas que têm, nos seus quadros funcionais, entre 20 a 99 empregados, as indústrias de confecção de pequeno porte localizadas na cidade do Recife chegam ao percentual de 25% do total das demais indústrias da capital pernambucana, que têm esse porte, ou seja, um quarto desse segmento é formado pelo setor de confecção, conforme pode ser visto no Gráfico 6.

Gráfico 6 – Participação das indústrias de confecção, de pequeno porte, na cidade do Recife



Fonte: Cadastro Industrial 2003 – Federação das Indústrias do Estado de Pernambuco – FIEPE.

Considerando a importância econômica das pequenas empresas, e tendo em vista as dificuldades de sobrevivência delas no mercado, uma pesquisa que evidencie a adequação das práticas adotadas frente ao Sistema de Informações Gerenciais, por parte delas, poderá fornecer mecanismos para subsidiar ações para minimizarem os problemas encontrados.

No período que antecedeu o Plano Real¹, qualquer expectativa de planejamento financeiro estava comprometida devido às elevadas taxas de inflação registradas na economia brasileira (no período de 1990/93, as taxas de

¹ Plano de estabilização econômica implementado no Brasil em 1994, ainda no governo de Itamar Franco, na gestão de Fernando Henrique Cardoso no Ministério da Fazenda. Dividiu o ataque ao processo inflacionário em três fases: a primeira trata do ajuste fiscal, a segunda cria a URV (Unidade de Referência de Valor), todos os preços passaram a ser cotados em URV, e a terceira fase iniciou-se com a transformação da URV em Real, a nova moeda do País (GREMAUD, Amaury Patrick; VASCONCELOS, Marco Antonio S.; TONETO JÚNIOR, Rudinei, 1999).

inflação registradas pelo Índice Geral de Preços – Disponibilidade Interna da Fundação Getúlio Vargas – alcançavam quatro dígitos, à exceção de 1993 que registrou 480%). Àquela época, a preocupação com o planejamento se restringia a ações de curtíssimo prazo, através da estocagem de mercadorias ou aquisição de imobilizado como forma de se proteger da inflação.

Após 1994, as empresas tiveram que redirecionar suas estratégias diante do quadro de estabilização econômico que se observou no país. A busca da maior eficiência produtiva conduziu as empresas a uma maior racionalização de seus recursos, visando à manutenção ou ao aumento de sua participação no mercado. Isto exige planejamento e controle das atividades, o que, por sua vez, poderá ser viabilizado de forma mais satisfatória, se essas empresas tiverem um sistema de informação que possibilite esse acompanhamento.

Estudos realizados (SEBRAE, 1998), evidenciam que a falta de planejamento e de controle adequados, por parte das pequenas empresas, tem sido um dos fatores do elevado índice de insucesso dessas instituições. De acordo com a referida pesquisa, alguns aspectos ressaltados revelam que:

- a) as empresas que se mantêm em atividade utilizam, com mais freqüência, alguns procedimentos básicos de administração: gerenciam seu fluxo de caixa (sincronizam o pagamento de despesas e recebimento de receitas), procuram adequar seus produtos e serviços às necessidades dos clientes (ouvem o cliente) e investem na divulgação do seu produto;

- b) a análise das questões referentes às dificuldades pelas quais as empresas passaram e o tipo de assessoria que necessitam, indicam que a questão do crédito e a disponibilidade/administração do capital de giro são relevantes para a sobrevivência das empresas.

Deve-se salientar que o fenômeno da mortalidade das pequenas empresas não pode ser atribuído a um único fato isolado. Na verdade, as chances para elas encerrarem as suas atividades dependem de um conjunto de fatores que, quando combinados, podem ampliar ou reduzir o risco de fechamento. Mas, na medida em que se conscientizarem da importância do sistema de informação contábil, como ferramenta para o seu processo de gestão, acredita-se que minimizariam, em muito, os riscos de insucesso de suas atividades.

1.3– Problema e delimitação do estudo

Gil (1996) destaca algumas regras práticas para a formulação de um problema de natureza científica: a) o problema deve ser formulado através de uma frase interrogativa; b) deve ser claro e preciso; c) deve ser empírico, ou seja, não expressar juízo de valor; d) carece ser suscetível de solução e delimitado numa dimensão viável.

A princípio o investigador se vê diante de vários questionamentos sobre o tema que pretende pesquisar, no entanto, sua reflexão conduzi-lo-á a identificar

aquela questão central, a qual direcionará todo o estudo e, dessa forma, o desenvolvimento da pesquisa possibilitará encontrar a resposta.

Diante desses fatos, pretende-se investigar se as pequenas empresas têm utilizado o sistema de informações contábeis para o planejamento e controle de seus negócios: **Quais são as práticas gerenciais utilizadas nas pequenas empresas do segmento de confecção, da cidade de Recife, no ano de 2003, e qual a sua relação com o processo de tomada de decisão?**

1.4 – Hipóteses

As hipóteses representam respostas provisórias para o problema formulado da pesquisa (SILVA, 2003); são suposições que o pesquisador tem, *a priori*, sobre o questionamento central de sua investigação, as quais serão ou não confirmadas com o desenvolvimento do estudo. Um mesmo problema pode ter várias hipóteses.

Nesta investigação foram testadas as seguintes hipóteses:

H1: As práticas gerenciais utilizadas pelas pequenas empresas não se fundamentam no sistema de informação disponível da empresa;

H2: As pequenas empresas não dispõem de um sistema de informação;

H3: Se decisões gerenciais são tomadas sem o suporte de um sistema de informação, então essas empresas não fazem planejamento de médio e longo prazo.

Pelo exposto, deduz-se que o problema e as hipóteses são enunciados de relações entre variáveis. Essas últimas serão discutidas na metodologia, quando se explicitará a questão da operacionalização das variáveis a serem analisadas para os testes das hipóteses levantadas.

1.5 – Estrutura do trabalho

A dissertação está estruturada em quatro capítulos. O primeiro deles compreende a introdução, onde são evidenciados os objetivos do trabalho, relevância do estudo e os procedimentos metodológicos adotados. No segundo capítulo é feita a revisão de literatura sobre sistema de informação, sendo apresentados os principais conceitos e abordagens teóricas. A seguir, tem-se uma caracterização sobre a questão da pequena empresa, sua caracterização, segundo algumas instituições e autores, vantagens e dificuldades enfrentadas por empresas desse porte. Por último, tem-se os aspectos metodológicos utilizados na pesquisa, a análise e discussão dos resultados obtidos, finalizando-se com a apresentação das conclusões do trabalho.

1.6 – Procedimentos metodológicos

1.6.1 – Tipologia da pesquisa

A pesquisa se caracteriza, quanto aos procedimentos, como *survey*. De acordo com Gil (1999, p.70), pesquisas dessa natureza:

Caracterizam-se pela interrogação direta das pessoas cujo comportamento se deseja conhecer. Basicamente, procede-se a solicitação das informações a um grupo significativo de pessoas acerca do problema estudado, para em seguida, mediante análise quantitativa, obter as conclusões correspondentes aos dados coletados.

No que se refere aos objetivos, esta pesquisa pode ser classificada como descritiva (GIL, 1999, p.70):

A pesquisa descritiva tem como principal objetivo descrever características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de variáveis. Uma das características mais significativas está na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados.

Quanto à abordagem do problema, ela é de natureza quantitativa. “Torna-se bastante comum a utilização da pesquisa quantitativa em estudos de levantamento ou *survey*, numa tentativa de entender por meio de uma amostra o comportamento da população” (RAUPP; BEUREN, 2003, p. 93). É muito freqüente seu uso nos estudos descritivos, ou seja, naqueles que procuram descobrir e classificar a relação entre variáveis, bem como nos que investigam a relação de causa e efeito entre os fenômenos (RICHARDSON, 1999).

1.6.2 – Universo da pesquisa

A população, ou o universo, da pesquisa constitui-se da totalidade dos elementos distintos que possuem certos atributos comuns, definidos para determinado estudo. Gil (1999) define população ou universo como o conjunto de elementos que possuem determinadas características.

No caso específico desta pesquisa, a análise se refere às pequenas empresas da indústria de confecções da cidade do Recife. Inicialmente pretendeu-se fazer uma amostra, mas, tendo em vista que o número total dessas empresas (25) era relativamente limitado e que os primeiros contatos feitos junto a essa classe de gestores sinalizaram acessibilidade de participação sem maiores problemas, decidiu-se pela aplicação do questionário a todas as empresas de confecção de pequeno porte, da cidade do Recife, que se encontravam em atividades. Sendo realizada a pesquisa no período de maio a outubro de 2003.

1.6.3 – Coleta de dados

O trabalho foi fundamentado em técnicas de documentação indireta (pesquisa bibliográfica e documental) e direta (entrevistas, aplicação de questionário). No primeiro caso, o material levantado possibilitou o desenvolvimento de toda a base teórica sobre o sistema de informação e sobre os aspectos relativos à empresa de pequeno porte, discutidos no Capítulo 3.

As técnicas de documentação direta (entrevistas não estruturada e estruturada) forneceram o potencial de recursos para se fazer o teste das hipóteses levantadas, dando suporte ao conhecimento empírico da realidade das empresas de pequeno porte, do Recife, no setor de confecções, no que se refere às práticas gerenciais em relação aos sistemas de informação dessas empresas.

Segundo Lakatos e Marconi (1983), Martins (2000), Santos (2002) e Silva (2003), a entrevista não estruturada consiste em uma conversa informal, em que, mesmo sem obedecer uma estrutura formal, o pesquisador utiliza um roteiro sobre o assunto da pesquisa.

A entrevista estruturada, por sua vez, ocorre quando se desenvolve a partir de uma relação fixa de perguntas. Essa técnica consiste em fazer uma série de perguntas a um informante, dentro de uma estrutura lógica, cujo roteiro pode ser constituído por um questionário/formulário a ser aplicado aos sujeitos de interesse da pesquisa (GIL, 1992).

1.6.4– Método de análise dos resultados

Os dados do questionário foram tabulados com o auxílio do SPSS(versão 11.0), possibilitando a análise dos resultados da pesquisa. De acordo com Colauto e Beuren (2003), a análise descritiva pode ser empregada em trabalhos monográficos que procuram descobrir e investigar a relação entre variáveis, bem como investigar a

relação de causalidade entre os fenômenos, fato esse que se aplica aos propósitos do trabalho, conforme pode ser evidenciado a partir do problema e hipóteses levantadas.

2 – SISTEMA DE INFORMAÇÃO

2.1 – Sistemas – fundamentos básicos

Sistema pode ser definido como um conjunto ou grupo de pessoas ou coisas que se inter-relacionam para formar um todo unificado. Para O'Brien (2003, p. 17):

Um sistema é um grupo de componentes inter-relacionados que trabalham juntos rumo à uma meta comum recebendo insumos e produzindo resultados em um processo organizado de transformação. Um sistema dessa ordem (às vezes chamado sistema dinâmico) possui três componentes ou funções básicas em interação.

Hicks Jr. e Leininger (1981, p. 11) afirmam que “o sistema é um conjunto de componentes que se interagem e que operam dentro de uma fronteira, a qual atua como um filtro, selecionando os diversos tipos de dados de entradas e saídas que fluem entre o sistema e o ambiente”.

Para Gil (1995b, p. 13), “sistema é uma entidade composta de dois ou mais componentes ou subsistemas que interagem para atingir um objetivo comum”. Sob esse ponto de vista, a Contabilidade é um sistema, pois é constituída por vários componentes, os quais podem ser identificados como subsistemas que interagem para atingir um objetivo comum. Um componente, o sistema de registro

(escrituração), e outro componente, o sistema de geração de demonstração contábeis, que se interagem para atingir um objetivo comum, qual seja, informar aos diversos usuários a situação econômica financeira do empreendimento.

Toda organização é constituída através de um planejamento que inclui os objetivos e as metas. No sentido amplo, essa organização passa a atuar como um sistema dentro do mundo empresarial. Isto reforça o conceito de sistema por Stair e Reynolds (2002, p. 7): “um sistema é um conjunto de elementos ou componentes que interagem para cumprir metas”. Observa-se que este conceito envolve os elementos e os componentes das organizações como também o fim que é o atendimento de metas. Esses autores citam, ainda, que o sistema é composto por entradas, mecanismos de processamento, saída e *feedback*. Ainda observa que o limite do sistema define o próprio sistema que distingue de todo o restante, ou seja, determina a área de atuação do sistema que forma o seu ambiente.

Hicks e Leininger (1981, p. 36), ao discorrerem sobre os elementos que compõem os sistemas, afirmam que eles podem diferir em aparência, capacidade e maneira de operar, mas que podem ser classificadas em cinco funções básicas: entrada, saída, armazenamento, lógica aritmética e controle. Um sistema de informação requer dois tipos de entrada do ambiente. Um tipo é utilizado para a manutenção do sistema e o outro será processado e se constituirá no produto do sistema.

Para Chiavenato (1993, p. 752), sistema “é um grupo de unidades combinadas que formam um todo organizado e cujo resultado (*output*) é maior que o

resultado que as unidades poderiam ter se funcionassem independentemente”. As unidades ou partes que compõem o sistema são denominadas subsistemas do sistema principal. Dentro do campo de uma organização, esta (a organização) pode ser considerada como um sistema e a contabilidade como seu subsistema.

De acordo ainda com o referido autor, os sistemas diferenciam-se quanto à capacidade de interação com o ambiente em que se inserem e quanto ao meio de realização das suas atividades. Quanto à interação com o ambiente, os sistemas podem ser abertos – aqueles que estão em permanente interação com o ambiente externo, influenciando-o e sendo por ele influenciado, ou fechados – aqueles que não interagem com o ambiente. As máquinas são sistemas fechados e as organizações são sistemas abertos.

Quanto ao meio de realização das atividades, os sistemas podem ser estáticos, dinâmicos ou homeostáticos. Em oposição aos sistemas dinâmicos, os estáticos são aqueles que não modificam suas características. Enquanto isso, os homeostáticos são estáticos em relação ao ambiente externo, mas dinâmicos em relação ao seu funcionamento.

Stair e Reynolds (2002, p. 8) classificam os sistemas em vários tipos: “os sistemas podem ser classificados a partir de várias abordagens. Eles podem ser simples e ou complexos, abertos ou fechados, estáveis ou dinâmicos, adaptáveis ou não-adaptáveis, permanentes ou temporários”. Essa classificação se baseia na necessidade de cada ambiente, com o objetivo de interagir a cada momento.

A empresa é vista como um sistema aberto e dinâmico: ela está em interação com outros os ambientes. O desenvolvimento tecnológico, as condições econômicas, a concorrência, os consumidores e os fornecedores são exemplos de fatores que influenciam o seu estado, permanentemente.

O sistema empresa é formado por um conjunto de partes integrantes e interdependentes, que compõem o todo unitário, detentor de objetivos e com funções específicas dentro de um contexto mais amplo. A empresa, como um sistema aberto, importa recursos diversos e, ao transformá-los em produtos e/ou serviços, fornece-os ao ambiente externo.

No contexto geral, o conceito de sistema pode ser aplicado em várias abordagens que envolvem um conjunto maior com a soma de todas as partes, conforme Nakagawa (1993, p. 21): “Quando falamos em teoria geral dos sistemas, queremos referir-nos à maneira ou abordagem holísticas com que se pode observar e resolver problemas complexos, e devido a esta postura pode-se chamá-la de abordagem ou visão sistêmica”.

Portanto, a abordagem, ou visão sistêmica, é aquela que se preocupa com a compreensão de um problema em sua forma mais ampla e completa possível, em vez de se estudar apenas uma ou alguma de suas partes separadamente.

Em um sistema, seus elementos ou partes interagem e se ajustam adequadamente. Assim, em um sistema em que a parte não está estruturada de forma apropriada, não obstante o bom desempenho de qualquer de suas partes, o

sistema como um todo não terá um desempenho eficaz, não atendendo a seu próprio objetivo.

As empresas/organizações constroem sistemas para interagir com seus concorrentes, clientes, fornecedores e acompanhar as mudanças sociais e tecnológicas do ambiente econômico e social no qual se insere. De acordo com Laudon e Laudon (1999), as empresas constroem sistemas para resolver problemas organizacionais e reagirem a mudanças no ambiente.

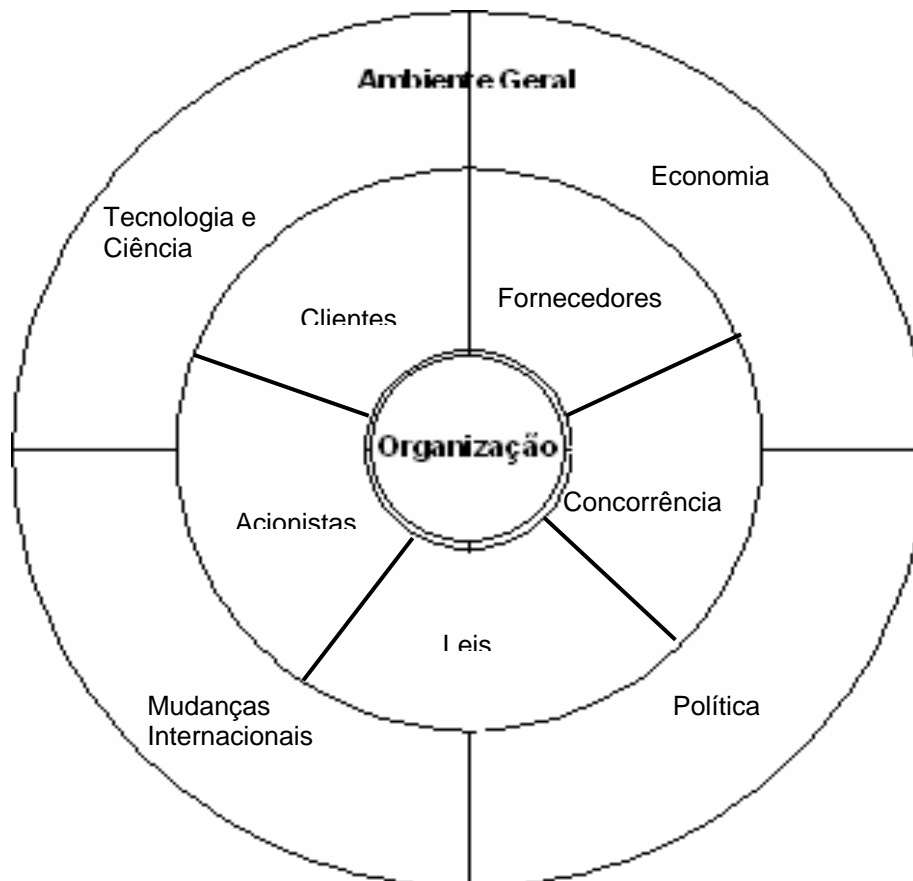
Para Cornachione Jr. (1998, p. 25), os sistemas estão dentro de um ambiente, que se faz necessário para a sua existência, definindo-o como: “Ambiente de um sistema é o conjunto de elementos que não pertencem ao sistema, mas qualquer alteração no sistema pode mudar ou alterar os seus elementos e qualquer alteração nos seus elementos pode mudar ou alterar o sistema”.

Percebe-se, intrinsecamente, a relação entre o ambiente e o sistema, tornando cada vez mais complexa a formação de um conjunto que atenda os objetivos comuns, que surgem no ambiente empresarial.

Este, por sua vez, se divide em dois grupos: o ambiente geral que é composto pelo aspecto político, econômico, tecnológico, mudanças internacionais e o ambiente operacional que é o conjunto dos clientes, fornecedores, acionistas, concorrência e as leis que regulam a organização. Sendo assim, as empresas devem estar sempre bem informadas para continuarem no mercado, mantendo ou ampliando sua participação diante da concorrência. A Figura 1 mostra melhor a

visualização do complexo sistema do qual a organização participa, procurando atender as exigências e os desejos do conjunto global de uma sociedade (LAUDON, K. e LAUDON, J., 1999).

Figura 1 – O ambiente complexo de uma empresa



Fonte: Laudon, K. e Laudon, J. (1999, p. 24)

Para ser bem-sucedida, uma organização deve monitorar constantemente e reagir – ou mesmo antecipar – aos acontecimentos, tanto no seu ambiente geral como no seu ambiente-tarefa. Envolve grupos específicos com os quais a empresa deve tratar diretamente, tais, como: clientes, fornecedores e concorrentes. O ambiente geral mais amplo envolve tendências sócio-econômicas, condições políticas, inovações tecnológicas e eventos globais. O funcionamento de uma

empresa depende de um conjunto de sistemas de informação que se relacionam entre si, podendo ser: sistema de nível estratégico, utilizado para decidir novas tecnologias, novos produtos e novos mercados (exemplo: sistemas de previsão de mercado demográfico, previsões econômicas); sistemas táticos, usados para acompanhamento e coordenação das ações, metas e revisão de orçamentos departamentais (exemplo: sistema de gerenciamento de vendas, análise de mercado); sistemas de conhecimento, que são aplicações utilizadas por grupos de engenheiros, administradores, contadores e funcionários da área administrativa (LAUDON, K. e LAUDON, J., 1999).

Segundo ainda os referidos autores (1999, p. 4), “será simplesmente impossível operar com eficiência mesmo uma pequena empresa sem investimentos significativos em sistemas”.

De acordo com Churchaman (1971), para se chegar a um significado de sistema, faz-se necessário ter cinco considerações básicas, as quais se traduzem no sucesso da organização, que são: os objetivos totais do sistema e, mais especificamente, as medidas de rendimento do sistema inteiro; o ambiente do sistema: as coações fixas, ou seja, a situação do ambiente externo direciona o modelo de funcionamento do sistema internamente; os recursos dos sistemas, que são os mecanismos que fazem o sistema funcionar; os componentes do sistema, suas atividades, finalidades e medidas de rendimento; e, por último, a administração do sistema.

Diante do exposto, a organização é um sistema composto por um conjunto de atividades que sempre estará em movimento em direção aos seus objetivos, procurando ser eficiente e eficaz em todas suas ações que serão executadas em partes e fases diferentes, porém, em um só sistema, interagindo para atingir suas metas.

2.2 – Sistemas Empresariais

Para Shein, citado por Nakagawa (1993, p. 23-24), a empresa é um complexo sistema social, que busca atender aos seus objetivos, formando um conjunto de ações, podendo ser, assim, definida:

A empresa deve ser concebida como um sistema aberto – o que significa que se encontra em constante interação com todos seus ambientes, observando matérias-primas, recursos humanos, energia e informações, transformando-as em produtos e serviços, que são exportados para esses ambientes. A empresa deve ser concebida como um sistema com múltiplas finalidades ou funções – que envolve múltiplas interações entre elas e seus diversos ambientes. Muitas atividades dos subsistemas existentes na empresa não podem ser compreendidas sem que se considerem essas múltiplas interações e funções.

Para atender à complexidade do funcionamento de uma empresa, faz-se necessária a criação de vários subsistemas, que venham atender às ações rotineiras. Segundo Bio (1985, p. 34), tem a seguinte classificação central: “Os sistemas de informações empresariais podem ser classificados em dois grandes grupos estritamente inter-relacionados: os sistemas de apoio a operações e o sistema de apoio à gestão”.

Fragmentando essa classificação, pode-se afirmar que os sistemas empresariais são formados por sistemas de fabricação e produção, sistemas de venda e marketing, sistemas de finanças e contabilidade, sistemas de recursos humanos, os quais se inter-relacionam entre si com a finalidade de formar um sistema como um todo, a fim de atender às necessidades de informações da organização. Além desses, existem os sistemas empresariais básicos, que são aqueles comuns às operações diárias da organização. São também conhecidos como sistema de processamento de transações. Esses níveis são os mais rotineiros, como saque no banco eletrônico, depósito em bancos eletrônicos, vendas de mercadorias, recebimentos de duplicatas, transferências *on-line*, folhas de pagamentos, recebimentos de impostos, entre outros. Esses sistemas básicos auxiliam nas entradas de dados, processamento e saídas de informações para todos os níveis de gerência de uma organização (LAUDON, K. e LAUDON, J., 1999).

Para Turban, Rainer Jr. e Potter (2003), os sistemas básicos empresariais apresentam características dos sistemas de informação funcional:

- a) Os sistemas de informação funcional têm como primeira característica a formação em diversos outros sistemas auxiliares, chamados de subsistemas, que trabalham em apoio para desenvolverem atividades específicas;
- b) A maioria das aplicações é específica para atender os sistemas de informação, sendo totalmente independentes, mas trabalham de forma integrada;

- c) Os sistemas de informação funcional favorecem uma ligação entre si e o sistema de informação em nível organizacional;
- d) Os sistemas de informação funcional promovem uma interface com o ambiente externo (como exemplo, o sistema de estoque de produtos acabados pode ser conectado ao sistema de área de vendas).

Têm-se, também, os sistemas de controle de processos, que servem para acompanhar e controlar os processos físicos, e os sistemas de colaborativos, que atendem à necessidade do inter-relacionando entre as equipes e grupos de trabalho, podendo ser usados recursos como vídeo conferência, enviar e receber mensagens em tempo real.

Conforme O'Brien (2003, p. 29), o primeiro descreve o papel dos sistemas de apoio às operações de uma empresa, "que eficientemente processar transações, controlar processos industriais, apoiar comunicações e colaboração e atualizar bancos de dados da empresa". O segundo são os sistemas de apoio gerencial que têm por objetivo dar apoio na tomada de decisão gerencial, que podem ser: sistemas de informação gerencial, que produzem relatórios padronizados para os gerentes; sistema de apoio à decisão, que orienta no momento de deliberações, produzindo resoluções interativas; e os sistemas de informação executiva que têm finalidade de elaborar informações específicas para os executivos.

Existem várias categorias de sistemas que produzem informações mais específicas, buscando atender a todos os segmentos empresariais.

Pode-se, ainda, acrescentar os sistemas especialistas que têm como objetivo atender a determinado setor de uma organização, como os sistemas de informação de produção, que se prestam para auxiliar o gerente de produção da empresa. Os sistemas de gerenciamento do conhecimento são aqueles que fornecem informações para novas criações, expandindo o conhecimento do negócio para os funcionários que trabalham na empresa. Têm-se, também, os sistemas de informação estratégica, que trabalham dando apoio básico de negócio na área de contabilidade e marketing. Por último, têm-se os sistemas de informação interfuncional, que dá apoio a um conjunto de funções organizacionais dentro da empresa.

2.3 – Sistema de informação

A informação possibilita à empresa a utilização racional dos recursos, direcionando a capacidade de redução das incertezas e a propagação de decisões e ações pró-ativas. Atualmente, a administração adequada da empresa e do conhecimento passa a constituir um diferencial competitivo e estratégico para as organizações.

De acordo com Oliveira (1992, p. 36): “Informação é o produto da análise dos dados existentes na empresa, devidamente registrados, classificados, organizados e

interpretados dentro de um contexto para transmitir conhecimento e permitir a tomada de decisões”.

Para Raiffa (1997, p. 71): “O valor da informação é tanto maior quanto menor seja o risco econômico no caso em que, escolhida a alternativa ótima de acordo com a informação a priori, ocorra um estado de natureza pouco esperado.”

Almeida (1999, p. 307) ressalta que:

No âmbito empresarial, o interesse específico de utilidade da informação é uma função direta do processo de gestão, como variáveis – seja interna ou externa – que serão os inputs os modelos decisórios nas tomadas de decisão requeridas. A relação entre a decisão e o evento é estreita, visto que decisões são tomadas no presente sobre eventos que se concretizarão no futuro. O conceito de informação está vinculado a uma mudança de estado a respeito do evento. Assim, a informação configura-se como um conhecimento disponível, para uso imediato, que permite orientar a ação, antes cercada de incerteza, possibilitando sua condução a um nível de risco adequado.

Nash e Roberts, citados por Nakagawa (1993, p. 63), descrevem a definição de sistema de informação como sendo uma:

Combinação de pessoas, facilidades, tecnologias, mídias, procedimentos e controles, com as quais se pretende manter canais de comunicações relevantes, processar transações rotineiras, chamar a atenção do gerente e outras pessoas para eventos internos e externos significativos e assegurar as bases para tomadas de decisão inteligentes.

Quanto à sua finalidade, existem dois tipos de informações: as operacionais e as gerenciais. A informação operacional é *estática*, *exata* e *absoluta* e tem como finalidade permitir que determinadas transações continuem acontecendo dentro do ciclo operacional da empresa. Ao contrário dela, a informação gerencial é *dinâmica*,

tem caráter de comparabilidade entre o planejado e o executado pela empresa (BIO, 1996).

A organização, independentemente do seu tamanho, necessita de um sistema de informação, para que possa ter acesso às oportunidades de negócios no mundo competitivo. Os desafios para enfrentar os diversos problemas que surgem no dia a dia das empresas com os clientes, fornecedores e pessoal, são cada vez mais constantes e requerem um sistema de informação capaz, de atender às necessidades de cada organização.

Tal sistema tem que possuir qualidade nas informações produzidas. Conforme Bio (1996), as informações de qualidade apresentam características específicas, diferenciando-se nos aspectos: comparativos – possibilitam o usuário fazer as comparações entre o planejado e o real, ou seja, confrontar o planejado e o executado, permitindo refletir as tendências de acordo com os acontecimentos no decorrer dos meses, dos anos etc.; confiança – uma informação com vício prejudica mais do que a falta dela. O usuário necessita confiar na informação, caso contrário, a sua tomada de decisão estará baseada em fatos estranhos àquela; tempestividade – nada adianta, do ponto de vista de controle, se as informações não vierem no momento certo ou oportuno. Neste caso, as correções das distorções ocorridas entre o planejado e o executado devem ser apontadas de imediato; detalhamentos – as informações devem ter os níveis de detalhes de acordo com o grau de hierarquia de cada cargo ocupado na organização, ou seja, os detalhes devem ser específicos para gerente ou executivos; por último o sistema deve ressaltar os fatos que ocorrem fora da normalidade para gerar os conhecidos relatórios por exceção, pontuando os

acontecimentos relevantes. Essas características reforçam a importância de um bom sistema de informação para a organização.

O sistema de informação é muito relevante para as organizações e, sobre esse mérito, Silva (1994, p. 12) assim discorre:

[...] pode-se perceber que o sistema de informação é o centro nervoso de qualquer organização, pois é ele que dá as condições necessárias para que os outros sistemas funcionem na empresa. É através dele que se mantém um fluxo constante de informação para a fabricação, tomada de decisão e controle, etc.

O sistema de informação é um aliado estratégico para promover a melhoria competitiva da organização, disponibilizando informações não só para a tomada de decisão eficaz como orientando a criação de novos produtos e serviços, atendendo ao seu cliente, de forma mais eficiente.

Segundo O'Brien (2003), entre 1950 e 1960, o sistema de informação era utilizado para o processamento de transações, manutenção de registros, contabilidade e outros aplicativos de processamento eletrônico de dados. Nos anos setenta surgiram os relatórios administrativos como sistemas de informações gerenciais para apoio à tomada de decisão. O período de 1980 a 1990 foi de apoio estratégico e de apoio ao usuário final, quando aparecem os sistemas de informação executiva e sistemas de estratégias e apoio à melhoria dos produtos e serviços, tornando-os mais competitivos e obtendo vantagens em relação aos concorrentes. O intervalo de tempo compreendido entre os anos de 1990 a 2000 foi o período onde as empresas passaram a atuar em conexão em rede global, surgindo daí sistemas

de informação interconectados, utilizando-se a *internet*, *intranets*, *extranets* e outras redes empresariais e mundiais.

Conforme O'Brien (2003, p. 8),

a *internet* e as redes internas similares, ou *intranets*, e as redes interorganizacionais externas, as chamadas *extranets*, podem fornecer a infra-estrutura de que uma empresa necessita para operações eficientes, administração eficaz e vantagem competitiva.

Para os autores Laudon, K. e Laudon, J. (1999, p. 4):

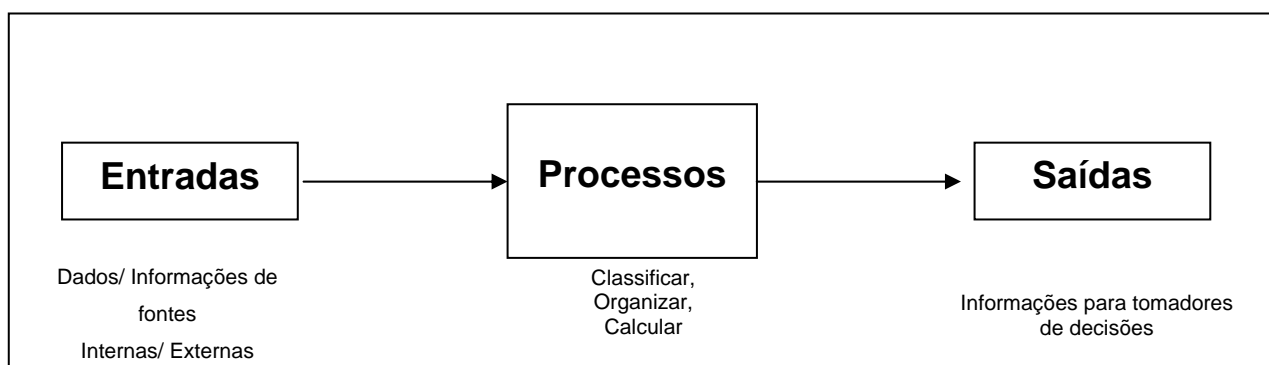
Um sistema de informação (SI) pode ser definido como um conjunto de componentes inter-relacionados trabalhando juntos para coletar, recuperar, processar, armazenar e distribuir com a finalidade de facilitar o planejamento, o controle, a coordenação, análise e o processo decisório em empresas e outras organizações.

Moscove, Simkin e Bagranoff (2002, p. 23) conceituam sistema de informação como: “um conjunto de subsistemas inter-relacionados que funcionam em conjunto para coletar, processar, armazenar, transformar e distribuir informações para fins de planejamento, tomada de decisões e controle”.

Para os referidos autores, Moscove, Simkin e Bagranoff (2002) o funcionamento de um sistema de informação está centrado em três pontos básicos, que são: entradas, onde ocorre a alimentação dos dados, ou seja, as informações de fontes internas e externas; processamento, onde ocorre a classificação, organização, cálculo, enfim, é o momento da transformação dos dados em informações relevantes para o usuário; por último, o terceiro ponto é a saída, onde ocorrem a emissão dos relatórios para planejamento, a tomada de decisão e o

controle. Os referidos autores (2002) apresentam as etapas do sistema de informação, conforme pode-se observar na Figura 2.

Figura 2 – Componentes do sistema de Informação



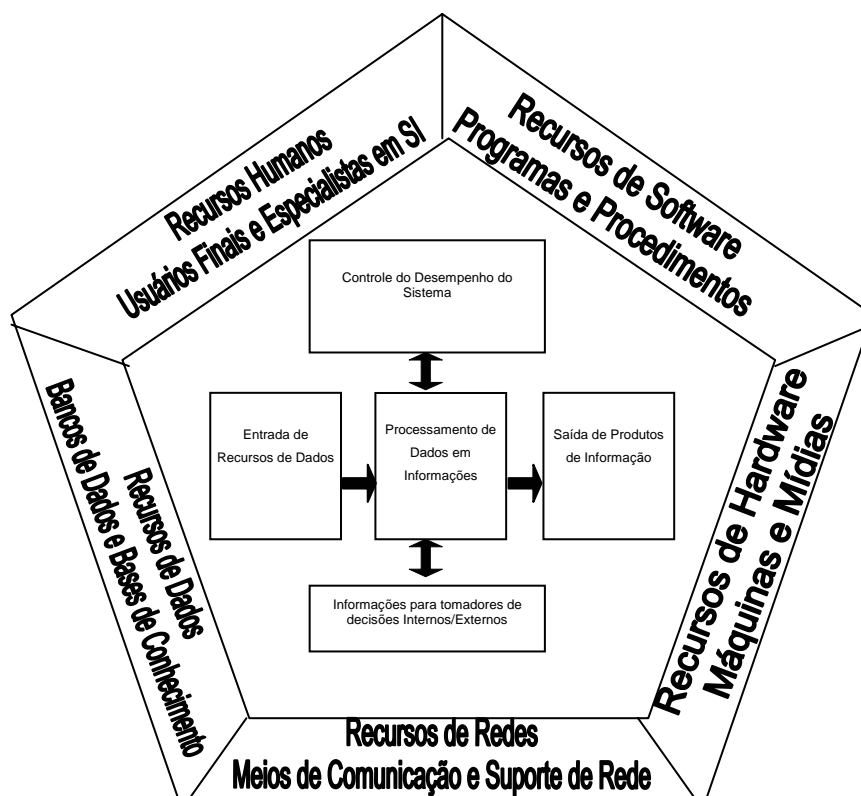
Fonte: Moscove, Simkin e Bagranoff (2002, p. 23).

Na opinião de O'Brien (2003, p. 6): "Sistema de informação é um conjunto organizado de pessoas, *hardware*, *software*, redes de comunicações e recursos de dados que coleta, transforma e dissemina informações em uma organização".

Pode-se observar que o sistema de informação é um conjunto de vários elementos que inter-relacionam entre si, com o objetivo de atender às metas pré-estabelecidas pela organização, e fazendo com que cada parte tenha a sua função na concepção do resultado. O sistema de informação é hoje uma ferramenta fundamental para a sobrevivência da empresa, tendo a mesma importância que tem a administração, finanças, marketing, produção e recursos humanos, sendo ele um condutor onde correm as informações de um lado para o outro, captando, processando e distribuindo em forma de relatório para uma melhor tomada de decisão (O'BRIEN, 2003). Na Figura 3, demonstrada por O'Brien (2003) e

apresentada a seguir, encontra-se sintetizado o sistema de informação em seu conjunto, o qual utiliza recursos humanos, de *hardware*, de *software*, dados e rede para executar atividades de entrada, processamento, saída, armazenamento e controle que transformam recursos de dados em produtos de informação.

Figura 3 – Componentes de um sistema de Informação

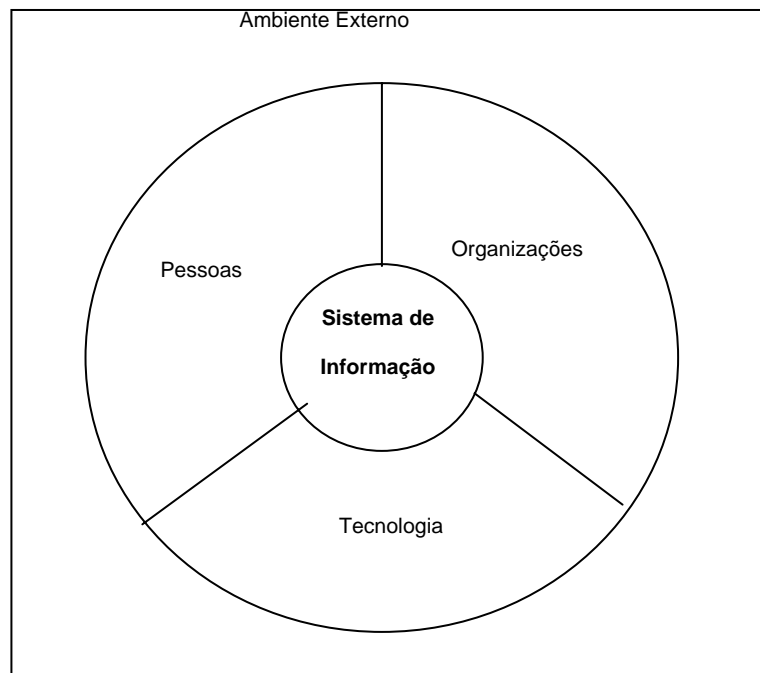


Fonte: O'BRIEN, (2003, p. 20)

Gil (1995, p. 17) classifica os sistemas de informação em manuais e computadorizados, e afirma que os sistemas manuais estão sendo substituídos de forma acentuada pelos sistemas computadorizados. Pode-se observar que as pequenas empresas de serviços contábeis já não têm condições de funcionamento sem o apoio dos sistemas computadorizados, pois diversos informes só são aceitos pelas autoridades fazendárias em forma de arquivos e, muitas vezes, a transmissão deve ser via rede.

Pode-se observar que, para existir um sistema de informação, não é necessário que exista um computador, ou seja, o sistema de informação existe sem a presença dos computadores, por exemplo: o consumidor, ao comprar um produto, vai ao caixa, efetua o pagamento, chega para dirigir-se à atendente e solicita o seu pedido. Esta, por sua vez, confere o canhoto de pagamento e faz o seu atendimento. É natural que se pode utilizar o computador para emitir os canhotos, para atualização das vendas, mas, as informações existem com ou sem o computador, para essa e outras operações do cotidiano. É evidente que, no complexo mundo do século XXI, utilizar as ferramentas que a tecnologia dispõe, através do avanço da informática, proporciona às organizações agilidade e flexibilidade para estruturar um sistema de informação que forneça o suporte necessário ao planejamento e as decisões das empresas, nos mais diversos níveis.

Figura 4 – Sistema de Informação: Não é apenas o computador



Fonte: Laudon, K. e Laudon, J. (1999, p. 5).

O'Brien (2003) cita que, para a composição de um sistema de informação, se faz necessário o inter-relacionamento de cinco elementos, que considera recursos básicos: pessoas, *hardware*, *software*, dados e redes. O primeiro ponto é chamado de recursos humanos que pode ser o usuário final da informação e/ou especialista em sistema de informação; *hardware* é o conjunto composto pelas máquinas e mídia; enquanto os *softwares* são os programas que podem ser de procedimentos, operacionais e processamentos; os recursos de dados são as matérias-primas de entrada no sistema, como o cadastro de fornecedores, banco de dados de estoque de produtos acabados, descrição dos produtos, entre outros; os recursos de rede são os meios de comunicação, processamento de comunicações, acesso a redes, etc.; por fim, têm-se os produtos de informação, que são os relatórios das atividades,

que podem ser documentos empresariais, formulários em papel, gráficos, telas, relatórios administrativos, entre outros.

A perspectiva do usuário final que utiliza o sistema de informação é fazer uso das informações produzidas. Os usuários finais são os profissionais liberais, administrativos, contadores, gerentes, empresários. A utilização das informações produzidas pelo sistema proporciona maiores oportunidades, abrindo novos horizontes.

Como um potencial usuário do sistema de informação, ele deve ter a responsabilidade ética, partindo das aplicações da tecnologia, estando atento aos chamados danos materiais, originados pela invasão de privacidade, informações imprecisas, conluio, entre outros. Também está sujeito a riscos, como paralisações de trabalho, boicotes dos consumidores, que são ameaças constantes para aqueles que utilizam a rede. Para enfrentar esses aspectos é importante o trabalho em relação à auto-regulamentação, programas de defesa, códigos de ética, certificados de segurança, que são medidas que devem estar para o usuário final.

Para obter sucesso na utilização de sistema de informação é necessário, primeiramente, que o usuário esteja envolvido com a tecnologia da informação, ou seja, que ele saiba exatamente como esse sistema irá funcionar na empresa. Um segundo aspecto é que a *staff* executiva da empresa dê todo apoio à implantação do sistema; outra questão é que haja um planejamento de acordo com as necessidades da empresa, como também esteja dentro das condições de investimento do usuário.

Em síntese, pode-se afirmar que os sistemas de informações em uma empresa têm três funções fundamentais na sua utilização: primeiro, é o apoio às operações da empresa, tanto na escala administrativa como também na escala da produção; segundo, é o apoio à tomada de decisão gerencial, municiando o corpo gerencial e seus funcionários de relatórios para que se tenha uma maior eficiência na tomada de decisão em ações gerenciais; por último, tem-se o apoio ao planejamento estratégico, culminando vantagens competitivas para a organização em relação à sua concorrência. O conjunto dessas funções está localizado no campo gerencial da organização, que permitirá um direcionamento mais seguro das ações do cotidiano da empresa.

2.4 – Sistemas de informação gerencial

Gerenciar é vencer os desafios que estão em toda estrutura interna e externa da empresa, monitorando todas as ações e pessoas envolvidas, como, também, os produtos e serviços por ele coordenado. O controle das finanças da empresa e o planejamento do futuro são apenas algumas das tarefas dos gerentes modernos. Sendo assim, percebe-se que a tecnologia da informação dá suporte a todas as transações de uma empresa. Esse suporte divide-se em: sistemas de informação gerencial, sistemas de suporte à decisão e sistemas de suporte executivo.

Conforme Laudon, K. e Laudon, J. (1999, p. 348):

Os sistemas de informações gerenciais oferecem relatórios resumidos de rotina sobre o desempenho da empresa; esses sistemas são utilizados para monitorar e controlar a empresa, e prever o futuro desempenho. Os sistemas de suporte à decisão são sistemas interativos sob controle dos usuários e que oferecem dados

e modelos para a solução de problemas semi-estruturados. Os sistemas de suporte executivo, geralmente, dão suporte à função de planejamento estratégico de uma empresa, para qual o cronograma é de relativamente longo prazo.

Esses sistemas requerem um grande volume de informações oriundas do ambiente externo da empresa. Os sistemas de informações gerenciais e os sistemas de suporte à decisão são utilizados em operações rotineiras, para as soluções de problemas estruturados e semi-estruturados.

Os sistemas de suporte executivo procuram atender às necessidades do executivo tomar decisões estratégicas de fundos, visando a um cenário futuro e equacionando a organização ao ambiente globalizado, em longo prazo, e faz uso de informações externas e decisões não-estruturadas, enquanto os sistemas de informações gerenciais e sistemas de suporte à decisão estão envolvidos com o planejamento diário/mensal/anual, cronograma de curto prazo, informações internas e decisões estruturadas ou semi-estruturadas.

Turban, Rainer Jr. e Potter (2003), no Quadro 1, mostram os tipos de decisão que devem ser tomadas, como, também, o suporte necessário para atender às condições de controle em cada nível de comando da organização:

Quadro 1 – Estrutura de suporte a decisões

Tipo de Controle				
Tipo de Decisão	Controle Operacional	Controle do Gerenciamento	Planejamento Estratégico	Suporte Necessário
Estruturada	1 Contas a receber, entrada de pedidos	2 Análise de orçamento, previsões em curto prazo, relatórios de recursos humanos, análise de fabricar ou comprar	3 Gerenciamento financeiro (investimentos), localização de depósito, sistemas de distribuição	Sistema de Informação Gerencial, gerenciamento, modelos técnicos, financeiros e estatísticos
Semi-estruturada	4 Programação da produção, controle de estoque	5 Avaliação de crédito, preparação de orçamento, <i>layout</i> de fábrica, programação de projeto, elaboração de sistemas de recompensas	6 Construção de nova fábrica, fusões e aquisições, planejamento de novos produtos, planejamento de remuneração, planejamento de asseguração da qualidade	Sistema para Suporte à Decisão
Desestruturada	7 Escolher uma capa de revista, comprar software, aprovar empréstimos	8 Negociar, recrutar um executivo, comprar hardware, lobbies	9 Planejamento de P&D, desenvolvimento de novas tecnologias, planejamento de responsabilidade social	Sistema para Suporte de Decisão, Sistema para Suporte a Executivo, Redes neurais
Necessita de Apoio	Sistema de informação Gerencial, ciência do gerenciamento	Ciência do gerenciamento, Sistema para Suporte de Decisão, Sistema de Informação Executiva, Sistema para Suporte a Executivo	Sistema de Informação Executiva, Sistema para Suporte a Executivo, redes neurais	

Fonte: Turban, Rainer Jr. e Potter (2003, p. 372).

Os sistemas de suporte gerencial são sistemas diferentes e com objetivos distintos, mas, na maioria das vezes, eles se inter-relacionam, buscando o casamento das informações para atingir, de forma precisa, as metas pré-

estabelecidas e permitir a elaboração de relatórios úteis, tanto para a gerência como para os executivos.

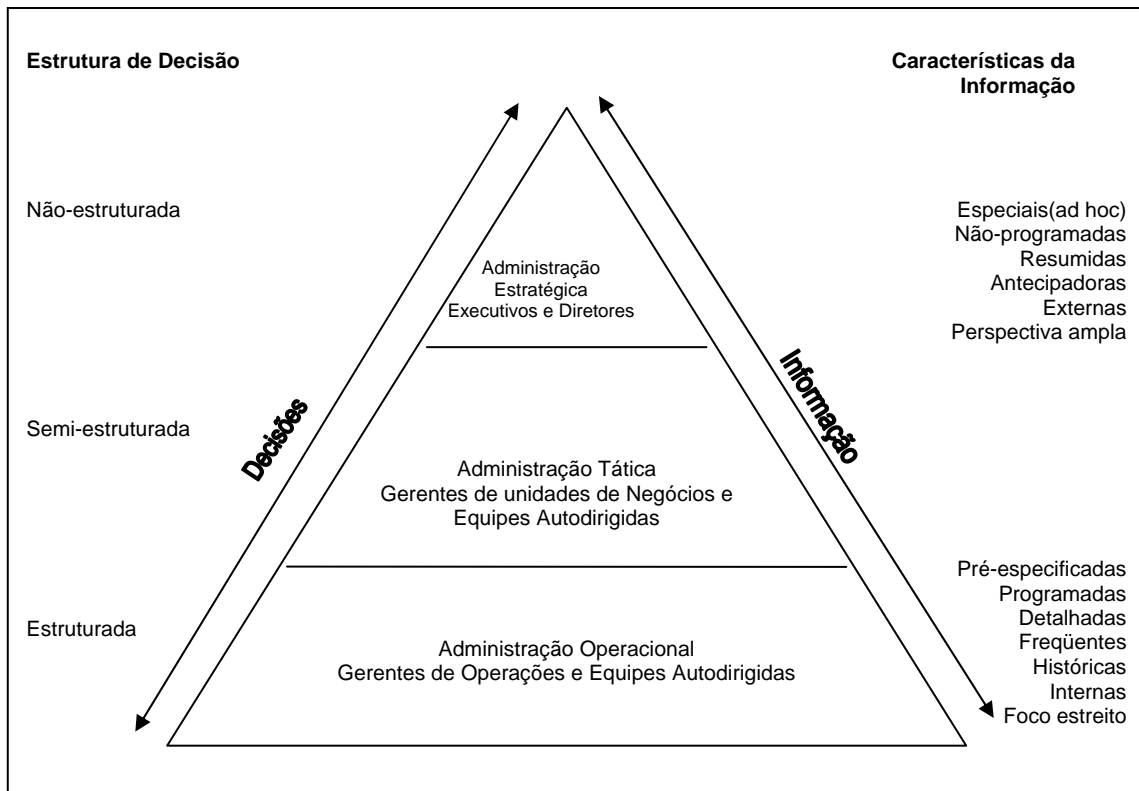
Conforme Turban, Rainer, Jr. e Potter (2003), os sistemas de informações gerenciais fornecem relatórios periódicos, como: vendas diárias, produção acabadas, estoque de material, folha de pagamentos semanal. Sendo um sistema abrangente que trabalha em combinação com os diversos sistemas, o seu objetivo é atender, especificamente, aos gerentes, para desenvolverem o seu trabalho. Os sistemas de informações gerenciais utilizam os bancos de dados internos e externos para oferecer relatórios, programados, periódicos, que são gerados em intervalos, contendo as variações ocorridas dos níveis de produção, dos custos de materiais, de índices relacionados ao setor, controle de qualidade, etc.

Os relatórios instantâneos são aqueles solicitados pelos gerentes que necessitam de informações que não estão nos relatórios periódicos, ou seja, informações específicas de uma determinada situação – são os chamados relatórios *ad-hoc*; estão incluídos os relatórios de expansão, de principais indicadores, os comparativos que analisam diversos períodos ou departamentos. Existem os relatórios de exceção, nos quais estão contidas as informações que estão fora dos padrões estabelecidos. Neste caso, os gerentes economizam tempo observando diretamente os casos que estão fora da normalidade. Por exemplo: os relatórios dos clientes inadimplentes que estão trabalhando com a empresa há mais de cinco anos.

O'Brien (2003) diz que os níveis de relatórios solicitados dependem da posição que cada gerente ocupa na estrutura da organização. Os níveis de tomada

de decisão gerencial – que devem ser apoiados pela tecnologia da informação – em uma organização bem sucedida são: Administração Estratégica – normalmente é formada por um conselho diretor e um comitê executivo do presidente e principais executivos, que determinam as metas e os objetivos da organização em que trabalham e decidem sobre o planejamento estratégico; Administração Tática – é formada por gerentes das unidades da organização que elaboram o planejamento em médio e curto prazo, visando a atender aos objetivos globais da organização, especificam as políticas de ações, o procedimento e objetivo do negócio; Administração Operacional – é formada pelos membros da equipe da organização ou pelos gerentes operacionais que desenvolvem planos de curto prazo, formulando os programas de produção semanal. Conforme esse mesmo autor (2003), na Figura 5, observa-se a estrutura de decisão e as características da informação dentro da administração geral de uma organização.

Figura 5 – Requisitos de informação para tomadores de decisão



Fonte: O'Brien (2003, p. 249).

Ainda de acordo com O'Brien (2003), as decisões tomadas no nível da administração operacional tendem a ser mais estrutural; as tomadas no nível tático, mais semi-estruturais; e as tomadas no nível da administração estratégica, mais não-estruturais. As decisões estruturais são aquelas necessárias à decisão e que envolvem uma série de procedimentos a serem seguidos. Nas decisões semi-estruturais, os procedimentos são pré-estabelecidos, mas, não são suficientes para se chegar à decisão definitiva, enquanto que as decisões não-estruturais são aquelas nas quais não são possíveis se determinar, antecipadamente, os procedimentos a serem seguidos, quando for necessária a tomada de decisão.

Os tomadores de decisão no nível da administração estratégica necessitam de relatórios *ad hoc*, não programados, previsões e informações externas. Os tomadores de decisão no nível da administração operacional necessitam de relatórios internos com elementos mais específicos, com dados correntes e dados históricos, que apóiam em suas tomadas de decisão mais específicas.

De acordo com Mintzberg, citado em Laudon, K. e Laudon, J. (1999), a tecnologia da informação pode auxiliar os gerentes em diversos papéis, tais como: nos interpessoais, que relacionam a liderança e as ligações com os demais componentes da organização; os papéis informativos, que é o próprio sistema de informações gerenciais; e os papéis decisórios, que atuam como: empreendedor, solucionador de conflitos, alocador de recursos, como, também, atua como um negociador.

Nessa complexidade da organização, que constitui um sistema que interage em todos os aspectos, existe um corpo gerencial de diversos níveis hierárquicos, que visa a otimizar as ações e, conseqüentemente, bons resultados. Corroborando para o sucesso da organização existem os sistemas de informação contábil, que tem uma participação de extrema importância não só no contexto organizacional, mais ainda no sistema social como um todo.

2.5 – Sistemas de informação contábil

A Contabilidade, enquanto sistema de informação que objetiva apoiar a tomada de decisão, tem como finalidade gerar informações contábeis capazes de permitir ao gestor reconhecer os problemas, identificar as alternativas para solucioná-los e auxiliar na melhor opção, reduzindo a incerteza, permitindo, assim, aos agentes um maior nível de segurança em suas ações, demandando na operacionalização dos negócios.

Conforme Davis (1996), a prática da contabilidade começou com as cidades-estados comerciais da Itália medieval, onde a contabilidade era um elemento base para o desenvolvimento do comércio, assim como, também, determinava o tamanho do negócio. É uma atividade que se iniciou com o monge veneziano Lucas Pacioli, há mais de 500 anos, e que, ao longo do tempo, sofreu poucas mudanças, no entanto, com a utilização do sistema de informação passou a ocupar uma posição de destaque no mundo empresarial.

No mundo moderno, as empresas estão percebendo a necessidade de serem cada vez mais abertas no que tange ao uso das informações. Conforme Moscovice, Simkim e Bagranoff (2002, p. 22), “as empresas estão percebendo que o sucesso ou fracasso depende cada vez mais de como gerenciam e usam as informações”.

O sistema de informação é de suma importância para a Ciência Contábil. Os contadores trabalham com informações e essas devem ter, como características principais, a velocidade e a segurança, tendo em vista que além de o mundo ser dinâmico, o que exige que as decisões sejam tomadas a cada instante, as organizações, assim como as pessoas, necessitam estarem bem informadas, em tempo real.

Para Padoveze (1998), a informação atende aos objetivos dos usuários quando ela possui valor, o qual deve estar relacionado com a redução da incerteza no processo de tomada de decisão, com o benefício gerado *versus* o custo de produzi-la e com o aumento da qualidade da decisão. Essas características têm uma relação comum com a Contabilidade, pois quanto mais os subsídios para gerir uma empresa tenham qualidades mais confiáveis serão as decisões tomadas e a Contabilidade terá cada vez mais espaço no *staff* da empresa.

De acordo com o IBRACON (1988, p. 24), a Contabilidade é um sistema de informação, sendo este um conjunto articulado de dados, técnicas, ajustes e editagens de relatórios que permite: a) tratar as informações de natureza repetitiva, com o máximo possível de relevância e o mínimo de custos; b) dar condições para, através da utilização de informações primárias constantes do arquivo básico, juntamente com técnicas derivantes da própria Contabilidade e/ou outras disciplinas, fornecer relatórios de exceção para finalidades específicas, em oportunidades definidas ou não.

2.5.1 – Conceitos e composição

O Sistema de Informações Contábeis (SIC) é um subsistema de informações organizacionais central, que tem como objetivo principal atender à administração, ao governo e à sociedade com informações qualificadas.

Conforme Moscové, Simkim e Bagranoff (2002), a contabilidade tem a função de coletar os dados, classificar, organizar e fazer o processamento desses dados. Após isto, o contador determina a emissão de relatórios financeiros, que auxiliam os gestores para a tomada de decisão no seu dia a dia. O SIC possui um conjunto de informações que inter-relaciona diversos subsistemas de informações, os subsistemas internos – como de produção, de recursos humanos, de marketing, de finanças; e externos – como de tributação, de políticas governamentais, entre outros.

De acordo com Moscové, Simkim e Bagranoff (2002, p.25), “os sistemas de informação contábil são sistemas de informações que captam, registram e comunicam todas as informações financeiras e não financeiras relevantes relativas e importantes à atividade empresarial”.

Laudon, K. e Laudon, J. (1999, p. 297) afirmam:

Os sistemas de contabilidade mantêm registros referentes ao fluxo de fundos nas empresas e produzem demonstrações financeiras, como balanços e demonstrações de lucros e perdas. Os sistemas de finanças mantêm registros concernentes à utilização e gerenciamento de fundos da empresa.

Observa-se que nesta definição há uma divisão entre sistemas de contabilidade e sistemas de finanças. Esses dois sistemas operam com os seguintes aplicativos: para os sistemas de contabilidade, entre outros, tem-se: contas a receber, que mantêm os registros dos valores devidos pelos clientes e informações a respeito da concessão de créditos, como base de dados para futuras transações com novos clientes, como também, se têm as informações sobre os pagamentos efetuados por seus clientes; os sistemas de contas a pagar, que é o oposto do primeiro, ordena os registros de pagamentos efetuados pela empresa; os sistemas de livro-razão, que fazem uso dos dados das contas a receber, da folha de pagamento, das contas a pagar e de outros sistemas contábeis, registram as receitas e despesas da empresa.

O intercâmbio das informações desses sistemas resulta na produção das demonstrações financeiras, através de seus balancetes, balanço, demonstrações de resultados, que informam se a empresa obteve lucros ou prejuízos dentro de cada período de atuação. Para os sistemas de finanças, têm-se os aplicativos de gerência de caixa, que faz o monitoramento das receitas e despesas – entre outras atividades, os gerentes podem utilizar as informações dos demais sistemas para planejar e desenvolver estratégias alternativas para novos investimentos; os sistemas de processamento de empréstimos, que faz monitoramento das transações de empréstimos, transações com cartões de crédito, cálculo de juros e descontos, emissão de declarações de faturamento; os sistemas de processamento de cheques; os sistemas de comércio de papéis negociáveis, entre outros.

Para Moscove, Simkim e Bagranoff (2002), o sistema de informação contábil é constituído por dois componentes básicos, quais sejam: a contabilidade financeira e a contabilidade gerencial. O primeiro tem o objetivo de prestar informações ao público externo à entidade empresarial, como os bancos, os fiscos e a sociedade como um todo, enquanto a contabilidade gerencial tem como objetivo atender ao público interno, ou seja, ao conjunto de gestores, podendo ser específica aos custos, orçamento e estudo de novos sistemas.

As funções da contabilidade financeira estão relacionadas com a entrada de dados que é caracterizada pelos documentos fontes, como: faturas, cartões de ponto, folha de pagamento, etc., produzindo arquivos de documentos fontes. O processamento da transação é formado pelo diário e, em seguida, o razão e balancetes de verificações, produzindo, na saída, relatórios financeiros e outros relatórios externos. Pode-se caracterizar o ciclo contábil que tem início em uma transação e finda com a produção de relatórios financeiros.

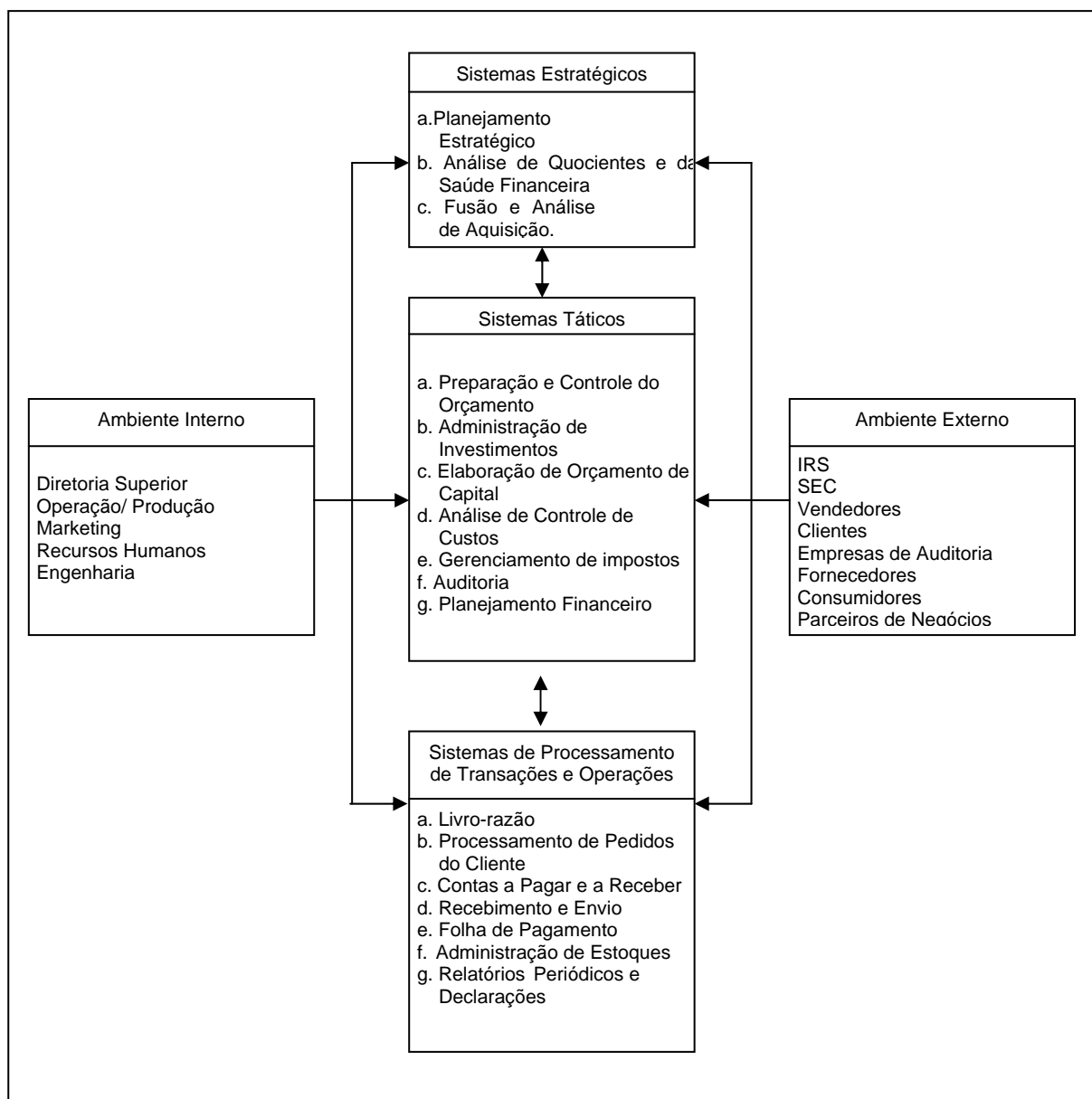
Os relatórios da contabilidade financeira tornam-se, muitas vezes, deficientes, por não produzirem informações contábeis úteis e no tempo oportuno. Sabe-se que os relatórios representam uma posição estática da entidade empresarial e atende às exigências legais.

Conforme Laudon, K. e Laudon, J. (1999, p. 307), “os sistemas de contabilidade e finanças têm proporcionado eficiência para as organizações, mas nem sempre são vistos como úteis ou benéficos”.

No que diz respeito à contabilidade gerencial, o seu principal objetivo é atender aos gestores, através de informações relevantes para planejamento, tomada de decisão e controle.

Para melhor entendimento, observe-se, a seguir, a Figura 6.

Figura 6 – Principais atividades do sistema contábil/financeiro



Fonte: Turban, Rainer Jr. e Potter (2003, p. 253).

As características básicas da informação contábil, segundo a Resolução 785, de 28 de julho de 1995, do CFC, são: confiabilidade, tempestividade, compreensibilidade e comparabilidade.

Ferreira Neto (2002, p. 39) destaca que “a administração do sistema de informação contábil, assim como dos demais sistemas, não é do profissional que o constrói, mas de quem o utiliza. No caso dos sistemas contábeis, o gestor é o contabilista”. Sendo assim, deve ter a perspectiva de construir um sistema que atenda às necessidades dos dirigentes da organização e dos empregados (usuários internos), bem como dos usuários externos (governo, fornecedores, clientes, instituições financeiras).

Um sistema de informação contábil representa um subsistema da empresa e tem por objetivo a geração de informações e seu uso para o planejamento e controle da organização. Para isso, são utilizadas as técnicas contábeis, quais sejam, segundo Franco (1989, p. 22): a escrituração, a demonstração, a auditoria e a análise.

Resnik (1990, p. 136), quando trata das informações contábeis, afirma que o gestor das pequenas empresas deve procurar entender essas informações e não deve trabalhar com informações intempestivas, o que permite supor que existem contabilistas que não entregam tempestivamente relatórios contábeis.

Assim, as pequenas empresas podem ter sistemas menos complexos para geração de informações, mas, a dispensa do sistema de informação expõe-nas ao

risco de perder o controle e à capacidade de planejar, visto que, sem um adequado sistema de informação passam a desconhecer a própria realidade.

3 – A DINÂMICA DAS EMPRESAS DE PEQUENO PORTE - ASPECTOS FUNDAMENTAIS

Este capítulo analisa as características das empresas de pequeno porte, evidenciando os diversos critérios de classificação, suas vantagens e desvantagens, bem como apresenta o perfil do pequeno empresário.

3.1 – Características das empresas de pequeno porte

Uma organização está em constante relação de intercâmbio com seu ambiente, o qual, atualmente, é dinâmico em termos de mercado, de tecnologias, de mudanças políticas, econômicas, sociais e culturais. Pequenas e grandes empresas competem igualmente, procurando assegurar sua sobrevivência.

As pequenas empresas possuem características bem distintas de tamanho, faturamento, forma jurídica e controle acionário, e isto varia de país para país ou, até mesmo, de região para região de um mesmo país. O que diferencia esses tipos de organizações é, basicamente, o estágio administrativo e gerencial, que se resume da seguinte forma, de acordo com Mosimann e Fisch (1999):

- ✓ são administrados por seus fundadores, herdeiros ou familiares próximos;
- ✓ ocorrem conflitos quanto à profissionalização da administração;
- ✓ falta pessoal qualificado em quantidade suficiente para ocupar as funções gerenciais necessárias para o bom funcionamento da empresa. As funções exercidas por pessoal não qualificado, normalmente apresentam falhas, podendo levar a empresa à falência.
- ✓ existem dois tipos de sistemas de informação: O contábil, como uma obrigação para atender às exigências societárias e fiscais, e o informal, mais completo, para atender às finalidades gerenciais;
- ✓ falta de planejamento estratégico voltado aos planos de curto e médio prazo.

A empresa que mantém a atividade de planejamento tem melhor desempenho nas suas atividades, portanto, é importante planejar e ter as suas metas e objetivos bem definidos, para poder avaliar o desempenho real da empresa e para obter meios de condução, em caso de mudança das circunstâncias que envolvem as atividades operacionais da organização.

Outras características que identificam as pequenas empresas são constatadas por Souza (1995). Os pequenos negócios, que são geridos por empreendedores, se apresentam:

- ✓ como estimuladores à livre iniciativa e à capacidade empreendedora;
- ✓ com uma relação capital/trabalho mais harmoniosa;
- ✓ contribuindo para a geração de novos empregos e absorção de mão-de-obra (muitas vezes aquela liberada pelas grandes empresas em seu processo de ajuste), seja pelo crescimento de pequenas e médias empresas já existentes, seja pelo surgimento de novas;
- ✓ colaborando como amortecedor dos impactos do desemprego;
- ✓ diminuindo os efeitos das flutuações na atividade econômica;
- ✓ com um certo nível de atividade econômica em determinadas regiões;
- ✓ contribuindo para a descentralização da atividade econômica, em especial na função de complementação às grandes empresas.

Lauzel (apud MOSIMANN e FISCH, 1999, p. 17) afirma que a característica da empresa está basicamente em sua definição:

Empresa é um grupamento humano hierarquizado que põe em ação meios intelectuais, físicos e financeiros, para extrair, transformar, transportar e distribuir riquezas ou produzir serviços, conforme objetivos definidos por uma direção, individual ou de colegiado, fazendo intervir em diversos graus, motivação de benefício e de utilidade social.

As pequenas empresas apresentam como características a agilidade e a flexibilidade no momento da tomada de decisões. Essas empresas se adaptam às transformações, com maior rapidez, num sistema econômico onde prevalece a livre concorrência.

A possibilidade de maior flexibilidade torna-se muito desejável num ambiente instável, pois significa responder prontamente às demandas do mercado, mediante a adaptação de seus produtos às mudanças solicitadas por seus clientes. Essas flexibilidades também resultam de estruturas menos formais e equipamentos menos especializados, que permitem, mais facilmente, a introdução de alterações e adaptações.

Em relação às comunicações internas, as pequenas empresas, graças à proximidade entre seus integrantes, podem contar com sistemas de comunicação mais ágeis e eficazes, pois o mercado é menor e permite um nível de formalismo mais simples, resultando uma adequada fluidez de informação.

Outra característica das empresas de pequeno porte consiste no fato de estarem mais próximas dos seus clientes, tornando os serviços mais rápidos. A eficiência das pequenas empresas está associada aos baixos custos indiretos que caracterizam esses tipos de organização econômica. Essa eficiência pode ser perseguida por várias estratégias, tais, como o combate aos desperdícios e a redução das atividades que não agregam valor e bom clima organizacional.

A burocracia administrativa é típica de grandes empresas. As pequenas e médias empresas oferecem a vantagem de introduzir inovações, pois, geralmente contam com uma direção mais empreendedora e uma estrutura administrativa mais leve.

Outro fato a destacar é que as peculiaridades desse porte de empresa estão relacionadas com o seu segmento de atuação no mercado, ou seja, as necessidades de mercado, que criam suas demandas. No tocante ao segmento específico, Souza (1995), classifica diversos tipos de pequenas empresas, identificadas em razão da sua modalidade de articulação no atendimento das demandas:

- a) Empresas dependentes – que se encontram na função de complementar direta ou indiretamente as grandes empresas, executando uma ou várias das operações que compõem o processo de fabricação de um produto, ou produzindo um ou mais de seus componentes. Observa-se, ainda, o seguinte desdobramento:
 - a.1) Pequenas empresas resultantes da descentralização de uma grande unidade em estabelecimentos menores, pertencentes a uma mesma empresa, como forma de adaptar-se às novas condições, em especial no que se refere a conquistas sindicais;
 - a.2) Empresas autônomas, que trabalham exclusivamente sob a égide de uma grande empresa (sob encomenda ou subcontrato);

- a.3) Empresas autônomas, que produzem componentes de produtos finais, comercializando-os diretamente com as grandes empresas (neste caso, componentes sob a denominação de peças originais) ou no mercado de reposição.
- b) Empresas independentes, que não mantêm uma ligação direta com grandes empresas. Nesse caso, pode-se ter:
 - b.1) empresas que operam em setores tradicionais e competitivos, com baixas barreiras à entrada e à concorrência em preço, e cujo desempenho está atrelado ao comportamento da demanda;
 - b.2) empresas que “concorrem” com grandes empresas em setores mais concentrados e que só se tornam viáveis graças à maior flexibilidade (ou simplicidade) em termos de estrutura organizacional e à maior liberdade de contratar, e demitir, empregados a um menor custo;
 - b.3) empresas que conseguem ser bem-sucedidas, em estruturas industriais onde há clara liderança das grandes empresas, ocupando espaços em termos de produto, processo ou mercado perfeitamente delimitados, e sendo flexíveis o suficiente para buscarem e ocuparem novos espaços.

Caberia, ainda, uma outra distinção para as pequenas empresas, independentemente do lugar que ocupem na classificação apresentada: empresas que utilizam tecnologia convencional em geral, intensivas em mão-de-obra, e,

empresas voltadas para produtos ou processos que exigem tecnologia avançada. Para estas últimas, sua sobrevivência depende crucialmente de contínuos investimentos em atualização tecnológica.

Observa-se que as pequenas empresas estão cada vez mais contribuindo para o desenvolvimento, através da ocupação de espaço que não só complementam a estrutura de desenvolvimento, como, também, participam nos nichos de mercado em que as grandes empresas não têm interesse em atuar.

3.2 – Critérios de classificação das empresas de pequeno porte

Não existe um critério único de classificação das empresas por porte (tamanho). Isto difere em nível de instituições, estados da federação e da base de classificação considerada, ou seja, dados quantitativos ou qualitativos. No tópico anterior predominou o enfoque qualitativo das características das empresas de pequeno porte. Essa diversidade de enfoque traz dificuldades no tratamento diferenciado desse segmento produtivo, tanto no aspecto legislativo como institucional, no que se refere às políticas de apoio em termos de capacitação dessas empresas.

No Brasil, um dos projetos pioneiros nesse campo foi o Estatuto da Microempresa, a qual já havia sido objeto de leis comerciais e fiscais, porém continuava indefesa frente às exigências legais onerosas, em especial em relação à

tributação de seus produtos, o que as levava, na maioria das vezes, a sonegar impostos para sobreviver, no mercado competitivo, ou ir a falência.

O Estatuto da Microempresa e Empresa de Pequeno Porte é regulado pela Lei nº 9.841, de 05 de outubro de 1999. O referido estatuto veio atender à Constituição de 1988 que, em seu art. 179, direcionou à União, aos Estados e Municípios o dever de estabelecer tratamento jurídico diferenciado para incentivar as microempresas e empresas de pequeno porte, simplificando as suas obrigações administrativas, tributárias, previdenciárias e creditícias.

A Lei define o enquadramento das empresas, da seguinte maneira:

- a) **MICROEMPRESA:** a pessoa jurídica e a firma mercantil individual que tiverem receita bruta anual igual ou inferior a R\$ 244.000,00 (duzentos e quarenta e quatro mil reais);

- b) **EMPRESA DE PEQUENO PORTE:** a pessoa jurídica e a firma mercantil individual que tiverem receita anual bruta superior a R\$ 244.000,00 (duzentos e quarenta e quatro mil reais) e igual ou inferior a R\$ 1.200.000,00 (um milhão e duzentos mil reais).

No caso de início das atividades no próprio ano-calendário, o limite da receita bruta será calculado proporcionalmente entre o mês de constituição da empresa e 31 de dezembro do mesmo ano, desconsideradas as frações de meses.

Quando há o enquadramento na condição de microempresa ou empresa de pequeno porte, a pessoa jurídica poderá optar pela inscrição no SIMPLES. Tal inscrição implica pagamento mensal e unificado.

De acordo com Matias e Lopes Júnior (2002), existem alguns critérios para classificar as empresas de pequeno porte: número de empregados, faturamento, investimento (ativo permanente), capital registrado e quantidade produzida. Atualmente, existem duas classificações principais: por faturamento e por número de empregados. A primeira está diretamente relacionada à questão fiscal e legal, conforme apresentado acima, enquanto a segunda é, em termos gerais, a mais usada, inclusive pelo SEBRAE e por outras instituições de amparo à pequena empresa. Esse último critério pode ser observado na Tabela 1, diferenciando-se por setor de atividades os limites considerados na classificação:

TABELA 2

CLASSIFICAÇÃO DAS EMPRESAS, POR PORTE

PORTE DA EMPRESA	COMÉRCIO E SERVIÇOS	INDÚSTRIA
Micro	Até 9	até 19
Pequena	10 a 49	20 a 99
Média	50 a 99	100 a 499
Grande	> 100	> 500

Fonte: Sebrae Ribeirão Preto, 1997.

3.3 – Empresa de pequeno porte no Estado de Pernambuco

A Secretaria da Fazenda do Estado de Pernambuco, através da Lei 12.522, de 30.12.2003, institui o Regime Simplificado de Recolhimento do ICMS – SIM, para a microempresa. O SIM consiste no recolhimento mensal do ICMS, com base em faixas em que se enquadra o contribuinte, de acordo com o montante da receita bruta, o volume de entrada de mercadorias anuais e nível de recolhimento do imposto no ano-base. Também tem como objetivo simplificar os procedimentos burocráticos para inscrição no Cadastro de Contribuintes do Estado de Pernambuco – CACEPE, no que se refere aos livros fiscais e emissão de documentos fiscais.

Essa sistemática de apoio às micro empresas teve início em 1º de janeiro de 2002, entrando em vigor a nova forma de cobrança do ICMS para as microempresas, substituindo as três sistemáticas vigentes até 31.12.2001: antigo regime microempresa, SIMPLES (PE) e SIMPLES II (PE); o Decreto nº 23.939 de 09.01.2002, que regulamenta a Lei nº 12.159 de 28.12.2001, que institui o Regime Simplificado do Recolhimento do ICMS – SIM; a partir de 01.01.2004, através da publicação da Lei nº 12522, foi incluído para o benefício do Regime Simplificado de Recolhimento do ICMS – SIM, as empresas de pequeno porte – EPP.

A empresa de pequeno porte poderá ser beneficiada observando o nível receita como, também, o limite de entrada. Existem três categorias de empresa que podem ser beneficiadas, conforme a Tabela 3, a seguir.

TABELA 3
ENQUADRAMENTO MICROEMPRESA E EPP

NATUREZA JURÍDICA	3º DÍGITO DA INSCRIÇÃO ESTADUAL	RECEITA BRUTA MÁXIMA ANUAL	VOLUME DE ENTRADAS MÁXIMO ANUAL
MICROEMPRESA (pessoa natural)	2	90.000	62.500
MICROEMPRESA (pessoa jurídica ou firma individual)	3	420.000	325.000
EPP (pessoa jurídica ou firma individual)	3	840.000	675.000
FORNECIMENTO DE ALIMENTAÇÃO, BEBIDA E OUTRAS MERCADORIAS A CONSUMIDOR FINAL EM DOMICÍLIO OU EM RESTAURANTE, BAR, CAFÉ OU ESTABELECIMENTO SIMILAR.			
MICROEMPRESA (pessoa natural)	9	90.000	62.500
MICROEMPRESA (pessoa jurídica ou firma individual)	9	420.000	325.000
EPP (pessoa jurídica ou firma individual)	9	840.000	675.000

Fonte: Lei 12.522 de 30.12.2003 da Secretaria da Fazenda do Estado de Pernambuco.

Quanto à sua natureza jurídica as empresas se classificam em:

- a) MICROEMPRESA (pessoa natural), com receita bruta anual de R\$ 90.000,00 e compras de R\$ 62.500,00;
- b) MICROEMPRESA (pessoa jurídica ou firma individual), permite uma receita bruta anual até R\$ 420.000,00 e compras de R\$ 325.000,00;
- c) EMPRESAS DE PEQUENO PORTE, com uma receita bruta anual de R\$ 840.000,00 e compras de até R\$ 675.000,00. Isto para todos os tipos de indústrias, exceto aquelas do ramo de alimentos e bebidas que obedecem à

mesma classificação no que tange aos limites de receita e de entradas, mas é diferenciado no que se refere aos recolhimentos, conforme tabelas abaixo

TABELA 4

RECOLHIMENTO MICROEMPRESA (PESSOA NATURAL)

FAIXA	RECEITA BRUTA MÁXIMA ANUAL (em R\$)	VOLUME DE ENTRADAS MÁXIMO ANUAL (em R\$)	VALOR RECOLHIMENTO MENSAL (em R\$)	
			BARES E SIMILARES	DEMAIS ATIVIDADES
1	30.000	25.000	33	25
2	de 30.001 a 60.000	37.500	54	41
3	de 60.001 a 90.000	62.500	98	76

Fonte: Lei 12.522 de 30.12.2003 da Secretaria da Fazenda do Estado de Pernambuco.

OBS: O nível de recolhimento corresponde ao recolhimento mensal de cada faixa acrescido de 10%.

TABELA 5

RECOLHIMENTO MICROEMPRESA (FIRMA INDIVIDUAL / PESSOA JURÍDICA)

FAIXA	RECEITA BRUTA MÁXIMA ANUAL (em R\$)	VOLUME DE ENTRADAS MÁXIMO ANUAL (em R\$)	VALOR RECOLHIMENTO MENSAL (em R\$)	
			BARES E SIMILARES	DEMAIS ATIVIDADES
1	60.000	50.000	54	41
2	de 60.001 a 120.000	75.000	107	83
3	de 120.001 a 180.000	125.000	197	151
4	de 180.001 a 240.000	175.000	303	233
5	de 240.001 a 300.000	225.000	428	329
6	de 300.001 a 360.000	275.000	576	443
7	de 360.001 a 420.000	325.000	748	576

Fonte: Lei 12.522 de 30.12.2003 da Secretaria da Fazenda do Estado de Pernambuco.

OBS: O nível de recolhimento corresponde ao recolhimento mensal de cada faixa acrescido de 10%.

TABELA 6

RECOLHIMENTO EMPRESA DE PEQUENO PORTE - EPP

FAIXA	RECEITA BRUTA MÁXIMA ANUAL (em R\$)	VOLUME DE ENTRADAS MÁXIMO ANUAL (em R\$)	VALOR RECOLHIMENTO MENSAL (em R\$)	
			BARES E SIMILARES	DEMAIS ATIVIDADES
8	de 420.001 a 480.000	Até 375.000	950	731
9	de 480.001 a 540.000	Até 425.000	1.184	911
10	de 540.001 a 600.000	Até 475.000	1.456	1.120
11	de 600.001 a 660.000	Até 525.000	1.770	1.362
12	de 660.001 a 720.000	Até 575.000	2.133	1.641
13	de 720.001 a 780.000	Até 625.000	2.550	1.962
14	de 780.001 a 840.000	Até 675.000	3.029	2.330

Fonte: Lei 12.522 de 30.12.2003 da Secretaria da Fazenda do Estado de Pernambuco

OBS: O nível de recolhimento corresponde ao recolhimento mensal de cada faixa acrescido de 10%.

3.4 – Vantagens e desvantagens da pequena empresa

Uma das principais vantagens da pequena empresa é a flexibilidade nas suas ações em todo os aspectos no que diz respeito à sua funcionalidade, principalmente no tocante à aquisição da mão-de-obra: são pagos salários menores e, com pouca exigência legal, passa ser uma formadora de mão-de-obra qualificando-a para o mercado.

Tendo uma estrutura mais leve, pode responder com mais agilidade às demandas dos clientes, uma vez que tem poucos níveis de comando. Sendo assim, pode prestar um atendimento ao cliente mais personalizado, estando localizada na

circunvizinhança, possibilitando adaptação mais rapidamente aos problemas ocorridos (MATIAS e LOPES JÚNIOR, 2002).

Em relação aos custos pode também obter vantagem, pois, os custos indiretos de fabricação são altamente reduzidos, possibilitando, aí, uma maior competitividade no mercado. Existe um maior controle do processo produtivo, portando, há uma redução dos desperdícios e de falhas na fabricação.

Apesar desse cenário, Matias e Lopes Júnior (2002) argumentam que a má administração é responsável por mais de 90% dos fracassos dessas empresas. A falta de preparação dos pequenos empresários é a causa principal do seu péssimo desempenho. Outros pontos fracos, relacionados ainda pelos referidos autores, são:

- ✓ Falta de recursos financeiros e dificuldades na obtenção de créditos, financiamentos e investimentos por parte de terceiros. Isto porque os investidores raramente sentem-se atraídos por empresas de menor porte, dados o longo prazo do retorno e o risco do negócio;
- ✓ Falta de resistência a momentos de instabilidade e dificuldades da empresa;
- ✓ Falta de profissionais bem qualificados nas pequenas empresas, inexistindo, em grande parte das pequenas empresas, políticas de segurança, incentivos, benefícios, treinamento e desenvolvimento dos trabalhadores, visando à motivação e à

satisfação dos mesmos com um aprimoramento da qualidade de vida no trabalho;

- ✓ As burocracias legais;
- ✓ Ter de se sujeitar às imposições de preço de grandes fornecedores e grandes clientes;
- ✓ Concorrência das grandes empresas;
- ✓ A pequena empresa é muito sensível a desentendimentos entre os sócios e, principalmente, à ocorrência de eventos pessoais, como: morte, doenças, etc;
- ✓ Organização política ainda embrionária, que não representa e não defende eficaz e legitimamente os interesses das pequenas empresas no que tange às decisões referentes a elas, relacionadas ao governo;
- ✓ Muitas vezes, a visão da pequena empresa é de curto prazo;
- ✓ Desinformação sobre os principais acontecimentos econômicos, políticos e sociais, no Brasil e no mundo;
- ✓ Falta de disciplina e organização.

Esses pontos levantados terminam contribuindo para as taxas de mortalidade desse porte de empresas. O Sebrae Nacional e o Sebrae/MG (1999) realizaram uma pesquisa sobre as causas da morte prematura das empresas, tendo como objetivo verificar as taxas de mortalidade para os anos iniciais de vida da empresa, bem como identificar os principais fatores associados ao sucesso ou insucesso no mundo dos negócios, por meio da análise comparativa de desempenho – as

empresas em atividades e as extintas. A falta de capital de giro foi apresentada como a maior dificuldade para conduzir a pequena empresa, seguida da carga tributária elevada e da recessão econômica no país.

3.5 – Perfil do pequeno empreendedor moderno

O papel do pequeno empresário é um diferencial ao sucesso ou não da pequena empresa. Para Matias e Lopes Júnior (2002), o pequeno empresário é o proprietário da pequena empresa, onde toda a decisão é geralmente centralizada e de onde são formuladas e implementadas quase todas as estratégias do negócio. O pequeno empresário é, geralmente, um empreendedor. Abaixo são apresentadas algumas das características do empreendedor:

- É motivado pelo desejo de realizar.
- Corre riscos.
- Tem capacidade de análise, muitas vezes na realidade intuitiva.
- Confia em si mesmo.
- Não depende dos outros para agir, porém, sabe atuar conjuntamente.
- É tenaz, firme e resistente ao enfrentar dificuldades.
- É otimista, sem perder o contato com a realidade.
- Administra suas necessidades e frustrações, sem por elas deixar-se dominar.
- Mantém a automotivação, mesmo em situações difíceis.

- Aceita e aprende com seus erros e com os erros dos outros.
- É capaz de recomeçar, se necessário.
- Mantém a auto-estima, mesmo em situações de fracasso.
- Tem facilidade e habilidade para as relações interpessoais.
- É capaz de exercer liderança, motivar e orientar outras pessoas com relação ao trabalho.
- É criativo na solução de problemas.
- É capaz de delegar.
- Usa a própria intuição e a de outras pessoas para escolher os melhores caminhos, corrigir sua atuação, descobrir lacunas a serem preenchidas no mercado para avaliar a tendência dos negócios e a variação deste; também a emprega para escolher pessoas, sejam elas sócios, fornecedores ou funcionários.
- Procura sempre a qualidade.
- Tem prazer em realizar o trabalho e em observar seu próprio crescimento empresarial.
- É capaz de administrar bem o tempo.
- Não busca exclusivamente posição ou reconhecimento social.
- É independente, seguro e confiante na execução de sua atividade profissional.
- Tem desejo de poder.

Essas características são essenciais para o pequeno empresário obter sucesso no seu negócio, buscando estratégias novas, através da criação de produtos e serviços que estão surgindo com a vida moderna, superando, assim, as dificuldades inerentes à escassez de recursos para a mobilização das suas atividades diárias no processo produtivo da empresa.

4 – ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS DA PESQUISA

4.1 – Procedimentos metodológicos da pesquisa de campo

4.1.1 – Critérios de definição do porte das empresas

Conforme colocações feitas no Capítulo 3, não existe um critério padrão para classificar as empresas por tamanho. Para efeito do desenvolvimento desta pesquisa preferiu-se utilizar o critério do Sebrae, que define o porte das empresas pelo número de empregados e considera nessa classificação a natureza produtiva da organização. Nesse caso, as organizações industriais que possuem entre 20 a 99 empregados são classificadas como empresas industriais de pequeno porte.

4.1.2 – Procedimentos para a seleção das empresas

A seleção das empresas industriais, de pequeno porte, de confecções, da cidade do Recife, foi obtida junto ao Cadastro Industrial de Pernambuco relativo ao ano de 2003, através das seguintes etapas:

- a) No cadastro foram extraídas todas as empresas da indústria de confecções incluídas no segmento 18 (fabricação de confecção),

representando um total de 470 empresas em Pernambuco. Desse rol inicial procedeu-se à filtragem das empresas que se enquadravam no intervalo considerado pelo Sebrae como empresas de confecção, de pequeno porte, da cidade do Recife, encontrando-se um total de 25 empresas.

- b) No referido cadastro têm-se também informações relativas ao endereço e aos nomes dos proprietários, o que permitiu o contato direto com todos eles.
- c) Também foi feita uma checagem junto à Secretaria da Fazenda do Estado de Pernambuco, para verificar alguma atualização de endereço bem como averiguar se as empresas estavam na ativa.

4.1.3 – Coleta de dados da pesquisa de campo

As entrevistas não estruturadas foram feitas junto a alguns dirigentes de entidades de classe ligadas ao setor, como, por exemplo, Sebrae, SEFAZ-PE, Sindicato das indústrias de Confecção de Pernambuco. O objetivo foi obter subsídios para análise do setor, a partir das observações feitas pelas instituições que atuam nesse segmento de empresas. Enquanto as entrevistas estruturadas foram feitas junto aos empresários do setor.

No Apêndice A pode ser observado o formulário da entrevista estruturada, que foi aplicado junto aos gestores das pequenas empresas de confecção da cidade

do Recife, no qual predominaram as perguntas do tipo fechadas, pois facilitam o processo de tabulação e o acesso ao entrevistado.

A metodologia utilizada para a aplicação do formulário das entrevistas estruturadas seguiu as seguintes etapas:

- a) Pré-teste – foi realizado um pré-teste em três empresas, para verificar as imperfeições ou incompreensões nas perguntas inicialmente formuladas. Esse procedimento permitiu alguns ajustes no questionário originalmente elaborado;
- b) Contato com as empresas – feito inicialmente por telefone, explicando o objetivo da pesquisa e solicitando autorização para a entrevista, agendando-a de acordo com a disponibilidade do informante;
- c) Realização da entrevista – não se observou maiores problemas de acessibilidade dos informantes em contribuir com a pesquisa. A entrevista do universo de empresas entrevistadas foi feita pessoalmente pelo pesquisador. Do total de vinte e cinco empresas, uma, pertencente ao ramo da construção civil, estava cadastrada irregularmente no segmento de confecção; cinco empresas estavam com sua inscrição na Secretaria da Fazenda de Pernambuco canceladas, portanto fora de atividade, restando um universo de 19 empresas, das quais, apenas três não responderam o questionário.

Então, o trabalho executado com 16 empresas, isto considerando o levantamento de dados feito junto ao Cadastro Industrial de Pernambuco de 2003 da Federação das Indústrias, conforme já dada anteriormente.

- d) Estrutura do questionário - o questionário está estruturado em duas partes. Na primeira se procura identificar o perfil do empresário. Na segunda, tem questões associadas ao planejamento, controle e utilização do sistema de informação.
- e) Definições de variáveis em relação ao perfil do empresário: idade, sexo, grau de escolaridade; no que se refere ao planejamento, controle e utilização do sistema de informação: periodicidade do planejamento, tipos de sistemas de informação utilizados pela empresa, os quais dão suporte às decisões de gestão, nível de informatização das empresas.

A análise dar-se-á em quatro pontos: primeiro, será abordado o perfil do administrador do empreendimento, apresentando as características dos empresários investigados; em segundo lugar, serão enfocados os aspectos do planejamento e controle, como elemento norteador de ações futuras da empresa versus a utilização dos sistemas de informação e suas relações com a estrutura das empresas e, por último, serão analisadas a utilização dos canais de comunicação e as dificuldades enfrentadas para a implantação do sistema de informação.

4.2 – Análise descritiva

Serão apresentados os resultados da pesquisa no que se referem às características do empresário, no que tange à idade, ao sexo e ao grau de instrução.

4.2.1 – Características dos empresários

Foi observado que apenas 25% das empresas são administradas por pessoas do sexo masculino, enquanto que 43,8% das empresas são geridas por pessoas do sexo feminino e 31,3% estão sobre a direção do casal. Conforme respostas informais dos entrevistados, a grande maioria dos negócios foi iniciada pelas mulheres e só posteriormente houve a incorporação dos homens, conforme pode ser observado na Tabela 7.

TABELA 7
EMPRESAS DE CONFECÇÕES DA CIDADE DO RECIFE - PERFIL GERAL
DOS SÓCIOS E/OU GERENTES, POR SEXO DOS ENTREVISTADOS

SEXO	ADMINISTRAÇÃO	%
Homem	4	25,0
Mulher	7	43,8
Casal	5	31,3
Total	16	100,0

Fonte: Questionário aplicado junto às empresas. O Autor, 2004.

4.2.2 – Grau de instrução dos empresários

De acordo com a Tabela 8, a seguir, pode-se afirmar que os empresários apresentam um bom nível de escolaridade, visto que acima de 81% dessas pessoas possuem o terceiro grau completo. Esses dados distorcem da pesquisa realizada por Melo (2001), ao analisar o perfil dos gestores das empresas de pequeno porte desse mesmo setor industrial da Região Nordeste, onde foi constatado que apenas 51% dos profissionais investigados possuíam curso superior completo.

No que se refere à concentração na formação dos empresários, no que tange à sua formação superior, os resultados da pesquisa se assemelham aos apresentados por Cia e Smith (2001), em cujas áreas estudadas destacam-se aquelas correlatas a negócios, tais, como: administração de empresas, economia e contabilidade.

TABELA 8**EMPRESAS DE CONFECÇÕES DA CIDADE DO RECIFE – PERFIL GERAL DOS SÓCIOS E/OU GERENTES POR ESCOLARIDADE DOS ENTREVISTADOS**

FORMAÇÃO	SÓCIOS E/OU GERENTES	%
Primeiro grau	-	-
Segundo grau	3	18,8
Terceiro grau	13	81,3
Total	16	100,0

Fonte: Questionário aplicado junto às empresas. O Autor, 2004.

4.2.3 – Faixa etária dos empresários

De acordo com a Tabela 9, abaixo, pode-se afirmar que entre os empresários das empresas de pequeno porte da indústria de confecção do Recife, predomina a faixa etária entre 40 e 50 anos. Isto combina com o tempo de existência do empreendimento, que será visto mais adiante. A pesquisa realizada por Cia e Smith (2001) nas empresas de pequeno porte do setor calçadista, na cidade de Franca, constatou resultado muito semelhante, onde a idade média dos gestores naquela pesquisa era de 40 anos.

TABELA 9
EMPRESAS DE CONFECÇÕES DA CIDADE DO RECIFE – PERFIL GERAL DOS
SÓCIOS E/OU GERENTES POR FAIXA ETÁRIA DOS ENTREVISTADOS

FAIXA ETÁRIA	SÓCIOS E/OU GERENTES	%
De 20 a 29 anos	-	-
De 30 a 39 anos	5	33,3
De 40 a 49 anos	7	46,7
Mais de 50 anos	3	20,0
TOTAL	15	100,00

Fonte: Questionário aplicado junto às empresas. O Autor, 2004.

4.2.4 – Aspectos gerais das empresas de confecção pesquisadas

O objetivo dessa pergunta é verificar as facilidades dos meios de comunicação, junto às empresas entrevistadas. Conforme a Tabela 10, a seguir, observa-se que a maioria absoluta das empresas de pequeno porte da indústria de confecção do Recife possui computadores e tem acesso à Internet.

No que tange à atualização do setor, observa-se que 81,3% dos sócios participam de feiras, 75% dos empresários são filiados à associação de classe, 56,3% deles têm acesso à crédito bancário e 68,8% dos empreendedores possuem capital de giro. Na avaliação dos empresários, no que se refere à atuação dos governos municipais, estaduais e federais, apenas 18,8% consideram-na boa.

TABELA 10
EMPRESAS DE CONFECÇÕES DA CIDADE DO RECIFE –
FACILIDADE DE ATUAÇÃO DAS EMPRESAS

Tipos de Facilidades	Número de Empresas	%
Possui computador	16	100,0
Tem acesso à Internet	16	100,0
Possui fax	16	100,0
Os sócios-gerentes participam de feiras	13	81,3
É filiada à associação de classe	12	75,0
Tem acesso a crédito bancário	9	56,3
Possui capital de giro	11	68,8
Considera boa a atuação dos Governos	3	18,8

Fonte: Questionário aplicado junto às empresas. O Autor, 2004.

Percebe-se que os empresários estão sempre em busca de novas informações, fazendo uso de meios de comunicações disponíveis através da tecnologia, haja vista a especificidade do setor, que é dinâmico por sua própria natureza (Questionário aplicado junto às empresas. O Autor, 2004).

Ainda dentro dos aspectos gerais das empresas entrevistadas foram observadas as médias das idades dos empresários, o tempo de fundação, o faturamento e o número de empregados. A Tabela 11, a seguir, mostra que os itens que mais se aproximam são a idade do empresário e o tempo de funcionamento do empreendimento, com o desvio padrão de 10,21 e 11,44, enquanto os itens faturamento e número de empregados têm maior dispersão.

TABELA 11

RELAÇÃO DAS VARIÁVEIS MÉDIAS *VERSUS* DESVIO PADRÃO

Discriminação	Idade	Fundação	Faturamento	Nº de Empregados
Responderam	15	16	14	16
Não responderam	1	0	2	0
Média	43,0000	18,6875	530.821,64	37,4375
Desvio padrão	10,21903	11,44097	381.483,723	16,96651

Fonte: Questionário aplicado junto às empresas. O Autor, 2004.

A Tabela 12, a seguir, mostra se existe correlação entre as variáveis e se ela significativa. Somente as variáveis fundação / faturamento e faturamento / número de empregados apresentam o Teste T dentro do intervalo de confiança, concluindo que existe uma correlação positiva entre os dois tipos de correlação, sendo estatisticamente significantes.

TABELA 12

CORRELAÇÃO ENTRE VARIÁVEIS

Tipos de Correlação	Média	Desvio Padrão	Intervalo de Confiança 95%		Teste T	Graus de Liberdade	Significância
			Inferior	Superior			
Fundação e Faturamento	6,44	11,94	-0,45	13,33	2,02	13	0,06
Faturamento e Número de Empregados	23,73	17,58	13,57	33,88	5,05	13	0,00

Fonte: Questionário aplicado junto às empresas. O Autor, 2004.

4.3 – Utilização do sistema de informação *versus* planejamento/ controle/tomada de decisão

Nesse tópico, apresenta-se a utilização dos sistemas de informação nas empresas de pequeno porte da indústria de confecção de Recife, bem como a sua relação com os aspectos de planejamento e controle em suas ações gerenciais no tocante à tomada de decisão.

4.3.1 – Utilização de sistema de informação

No que diz respeito à utilização do sistema de informação, foi observado que 93,8% das empresas de pequeno porte de confecção da cidade do Recife possuem o sistema de compras e pedidos de compras executado na própria empresa, que se refere, principalmente, à aquisição de matéria-prima. Apenas 6,3% das empresas pesquisadas não possuem esse sistema.

Os sistemas de controle de estoques, faturamento e pedido de vendas, de contas a receber e de controle bancário e fluxo de caixa chegam a um percentual de 87,5% executados na própria empresa. Apenas 12,5% dos entrevistados responderam que não possuem esses sistemas.

Outro destaque é o sistema de contas a pagar. 81,3% dos entrevistados afirmaram que o possuem e que é executado na própria empresa. Os entrevistados comentaram que para ter um bom relacionamento com os seus fornecedores, faz-se

necessário um sistema eficiente que permita maior agilidade nas decisões. Nas entrevistas, a maioria dos empresários citou que essas atividades são de extrema importância para o gerenciamento do negócio e requerem decisões instantâneas, como também necessitam de um controle mais eficaz dessas etapas, no desenvolvimento do empreendimento.

No caso do sistema de apuração fiscal, apenas 25% dos empresários responderem que o possuem em suas organizações. A maioria dos entrevistados ressaltou que esse sistema é fundamental para as funções legais e requer uma pessoa técnica, com boa qualificação, sendo o trabalho executado em poucas horas durante o mês. Esse sistema faz-se necessário devido à legislação, e não requer tomada de decisões tempestivamente durante a operacionalidade do dia a dia. Então, é melhor ter o sistema de forma contratada, ou seja, é executado por contador que não pertence ao quadro permanente da empresa.

Ainda foi verificado que 12,5% das empresas não possuem o sistema informatizado passando a operar na clandestinidade, no que se refere às informações fiscais. No que tange aos sistemas que estão relacionados com os fiscos (recebimento fiscal e escrita fiscal, escrita fiscal e saída e contabilidade fiscal e societária), 56,3% das empresas declararam possuí-los, porém, são também executados por um contador, sem vínculo empregatício com a empresa.

Outro destaque está na ausência de 37,5% do sistema patrimonial nas empresas entrevistadas. Essa questão pode ser observada na Tabela 13, a seguir.

Perguntados sobre essa falta de controle do ativo imobilizado, os empresários falaram: “tudo está no meu alcance”, “tudo está diante dos meus olhos”.

TABELA 13

EMPRESAS DE CONFECÇÕES DA CIDADE DO RECIFE – RELAÇÃO ENTRE UTILIZAÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO E SUA EXISTÊNCIA, EM %

TIPOS DE SISTEMAS	Possui e é executado na empresa	Possui e é executado pelo contador	Não possui esse sistema	Total
Compras e pedidos de compras	93,8	-	6,3	100,0
Recebimento Fiscal e escrita fiscal	37,5	56,3	6,3	100,0
Contas a pagar	81,3	-	18,8	100,0
Controle de estoques	87,5	-	12,5	100,0
Faturamento e pedido de vendas	87,5	-	12,5	100,0
Escrita fiscal de saídas	37,5	56,3	6,3	100,0
Contas a receber	87,5	-	12,5	100,0
Apuração fiscal	25,0	62,5	12,5	100,0
Controle bancário fluxo de caixa	87,5	-	12,5	100,0
Folha de pagamento	62,5	31,3	6,3	100,0
Controle patrimonial	37,5	25,0	37,5	100,0
Contabilidade Fiscal e societária	31,3	56,3	12,5	100,0

Fonte: Questionário aplicado junto às empresas. O Autor, 2004.

4.3.2 – Periodicidade de planejamento

Analisando-se a periodicidade do planejamento, verificou-se que 43,8% das empresas entrevistadas fazem seu planejamento para um período inferior a seis meses. Enquanto isto, para 31, 3% das empresas não é feito nenhum planejamento das atividades.

Curiosamente, as empresas que fazem o planejamento abaixo de seis meses, tem um maior numero de empregados, chegando a 49,7% do total dos empregos do universo pesquisado. As empresas que executam seu planejamento para um período de seis a doze meses têm 21,9% dos empregos, enquanto aquelas que não fazem o planejamento detêm 28,4% do total de empregados das empresas pesquisadas, conforme a Tabela 14, a seguir.

TABELA 14

EMPRESAS DE CONFECÇÕES DA CIDADE DO RECIFE - NÚMERO DE EMPRESAS E EMPREGADOS, POR PERIODICIDADE DE PLANEJAMENTO

Periodicidade do Planejamento	Número de Empresas	% do Total	Número de Empregados	% do Total	Número Médio de Empregados
Abaixo de 6 Meses	7	43,8	298	49,7	42,6
De 6 meses a 12 meses	4	25,0	131	21,9	32,8
Não faz planejamento	5	31,3	170	28,4	34,0
Total	16	100,0	599	100,0	37,4

Fonte: Questionário aplicado junto às empresas. O Autor, 2004.

4.3.3 – Tomada de decisão, controle e sistema de informação

No que se refere à tomada de decisão, as atividades pagamentos de encargos, compra de matéria-prima e insumo, controle do fluxo de caixa e controle do processo produtivo estão respaldadas na utilização do sistema de informação. Observa-se que, do universo de 16 empresas pesquisadas, no item pagamento de encargos, 13 delas utilizam o sistema de informação para tomada de decisão de pagar ou não os tributos; para o item compra de matéria prima e insumo, enquanto 12 empresas fazem uso do sistema de informação para dar viabilidade nas compras,

já que é uma ação por demais importante devido à sazonalidade das estações da moda. Pode-se ver na Tabela 15, a seguir, a utilização do sistema de informação e sua aplicação no contexto da tomada de decisão.

TABELA 15
RELAÇÃO ENTRE UTILIZAÇÃO DE SISTEMA DE INFORMAÇÃO E TIPOS DE APLICAÇÃO

Discriminação	Utiliza Sistema de Informação			Utiliza Sistema de Informação		
	Sim	Não	Total	Sim (%)	Não (%)	Total (%)
Comprar Matéria-prima e insumo	12	2	14	85,7	14,3	100,0
Pagamento de encargos	13	2	15	86,7	13,3	100,0
Contas a pagar com fornecedores	8	-	8	100,0	-	100,0
Estoque de produto acabado	7	2	9	77,8	22,2	100,0
Administração do quadro de pessoal	6	-	6	100,0	-	100,0
Priorizar pagamento de encargos	7	-	7	100,0	-	100,0
Crédito aos clientes	7	1	8	87,5	12,5	100,0
Controle fluxo de caixa	12	1	13	92,3	7,7	100,0
Controle do processo produtivo	11	1	12	91,7	8,3	100,0
Controle Matéria-prima e insumos	8	1	9	88,9	11,1	100,0
Preço	1	-	1	100,0	-	100,0
Controle de produtividade	1	-	1	100,0	-	100,0

Fonte: Questionário aplicado junto às empresas. O Autor, 2004

Quando se observa a relação entre a tomada de decisão e a frequência do planejamento (até seis meses; entre 6 e 12 meses; não faz planejamento), as ações contas a pagar com fornecedores, compra de matéria-prima e insumo e pagamentos

de encargos apresentam maior inter-relacionamento com o planejamento operacional, conforme mostra a Tabela 16.

TABELA 16
RELAÇÃO ENTRE FREQUÊNCIA DE PLANEJAMENTO E TIPOS DE APLICAÇÃO

Discriminação	Frequência de Planejamento – em %			
	Até 6 meses	De 6 a 12 meses	Não faz	Total
Comprar Matéria-prima e insumo	35,7	28,6	35,7	100,0
Pagamento de encargos	35,7	28,6	35,7	100,0
Contas a pagar com fornecedores	40,0	10,0	50,0	100,0
Estoque de produto acabado	25,0	37,5	37,5	100,0
Administração do quadro de pessoal	28,6	42,9	28,6	100,0
Priorizar pagamento de encargos	25,0	37,5	37,5	100,0
Crédito aos clientes	-	37,5	62,5	100,0
Controle fluxo de caixa	30,8	30,8	38,5	100,0
Controle do processo produtivo	30,8	30,8	38,5	100,0
Controle Matéria-prima e insumos	22,2	22,2	55,6	100,0
Preço	100,0	-	-	100,0
Controle de produtividade	-	100,0	-	100,0

Fonte: Questionário aplicado junto às empresas. O Autor, 2004

4.3.4 – Sistema de informação gerencial

No universo pesquisado, observa-se que nove das dezesseis empresas entrevistadas possuem sistema de informação, enquanto sete informaram que não dispõem deste Sistema, conforme mostram os dados da Tabela 17, a seguir.

TABELA 17
EMPRESAS DE CONFECÇÕES DA CIDADE DO RECIFE - FATORES ASSOCIADOS À PERIODICIDADE DO PLANEJAMENTO GERENCIAL

Periodicidade do Planejamento	Número de Empresas	Possui Sistema Integrado		Sistemas
		Sim	Não	
Abaixo de Seis Meses	7	4	3	Compras e pedidos de compras Contas a pagar Controle de estoques Faturamento de vendas Contas a receber
De 6 meses a 12 meses	4	3	1	Compras e pedidos de compras Contas a pagar Controle de estoques Faturamento de vendas Contas a receber Fluxo de caixa
Não faz planejamento	5	2	3	Compras e pedidos de compras Contas a pagar Controle de estoques Faturamento de vendas Contas a receber Fluxo de Caixa
Total	16	9	7	

Fonte: Questionário aplicado junto às empresas. O Autor, 2004.

Das três situações no tange à periodicidade do planejamento, percebe-se que, para as sete empresas que fazem o planejamento abaixo de seis meses, foi observado que quatro delas possuem sistema de informação gerencial. Para as empresas que fazem o planejamento entre seis a doze meses, três delas têm sistema de informações, com ênfase nos sistemas de compras e pedidos de compras, contas a pagar, controle de estoques, faturamento de vendas, contas a receber e fluxo de caixa. Finalmente, daquelas cinco empresas que disseram não

fazer planejamento, duas delas dispõem de sistema de informação, enquanto as demais informaram não possui-lo.

TABELA 18
EMPRESAS DE CONFECÇÕES DA CIDADE DO RECIFE

Periodicidade do Planejamento	Número de Empresas	Tempo Médio (ano) de Atividade	Possui Sistema		Faturamento Médio em R\$
			Sim	Não	
Abaixo de Seis Meses	7	19	4	3	524.165,00
De 6 meses a 12 meses	4	21	3	1	615.055 ,00
Não faz planejamento	5	17	2	3	434.067,00
Total	16		9	7	530.822,00

Fonte: Questionário aplicado junto às empresas. O Autor, 2004.

A Tabela 18 sintetiza, de certa forma, a análise feita, mas, vale destacar dois pontos importantes. Primeiro, a estabilidade dessas empresas no mercado, situando-se, em média, há mais de vinte anos em atividade. Outro aspecto diz respeito ao maior faturamento médio observado naquelas empresas, que informaram planejar seus negócios entre seis e doze meses.

4.3.5 – Dificuldades apresentadas na utilização do sistema de informação

Essa pergunta foi colocada de forma aberta para as exposições dos entrevistados. Apenas 12,5% dos empresários não quiseram informar quais as dificuldades enfrentadas para a implantação de um sistema de informação. Outros 12,5% afirmaram que não existia nenhuma dificuldade para a implantação do

sistema de informações. No entanto, 31,3% responderam que o maior obstáculo para a implantação, utilização e manutenção de um sistema de informação é o preço, aliado à falta de créditos de órgãos governamentais. Outra dificuldade citada foi a falta de adequação à empresa e/ou falta de informação, o que representou cerca de 25% dos entrevistados. Por último, tem-se a questão de falta de pessoal qualificado, o que chega a 18,8%, conforme a Tabela 19, a seguir.

TABELA 19

EMPRESAS DE CONFECÇÕES DA CIDADE DO RECIFE – DIFICULDADES APRESENTADAS NA UTILIZAÇÃO DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO

Dificuldades Apresentadas	Número de empresas	%	% Acumulado
Preço, custo de aquisição e crédito	5	31,3	31,3
Adequação à empresa/falta de	4	25,0	56,3
Treinamento	3	18,8	75,0
Nenhuma	2	12,5	87,5
Não informado	2	12,5	100,0
Total	16	100,0	-

Fonte: Questionário aplicado junto às empresas. O Autor, 2004.

CONCLUSÃO

O trabalho desenvolvido procurou verificar a adequação do sistema de informações gerenciais às rotinas gerenciais das empresas de pequeno porte, no ramo de confecção, da cidade de Recife e sua relação com o processo de tomada de decisão. Procurou-se evidenciar a importância do uso do sistema de informações para a tomada de decisões das empresas.

As hipóteses levantadas foram, em parte, confirmadas na pesquisa de campo feita, ou seja:

- a) As práticas gerenciais utilizadas pelas pequenas empresas de confecção na cidade de Recife não se fundamentam no sistema de informações disponíveis da empresa. A maioria das empresas pesquisadas respondeu que dispunha de vários sistemas de informação e estes eram executados pela empresa, não necessariamente integrados, haja vista algumas dificuldades levantadas pelos empresários.
- b) As empresas de pequeno porte não dispõem de um sistema de informação gerencial. Essa hipótese não foi confirmada, uma vez que a

maioria dos entrevistados disse dispor desse sistema. É provável que esse fato decorra da especificidade dos empresários desse segmento produtivo analisado, uma vez que 81% têm terceiro grau e estão, em média, há vinte anos no mercado, o que pode contribuir para o entendimento maior deles em relação à importância dessa ferramenta no processo de gestão.

- c) Se decisões gerenciais são tomadas sem o suporte de um sistema de informações, então, essas empresas não fazem planejamento de médio e longo prazo. Esse aspecto fica bem evidente quando se observou que das sete empresas que afirmaram não disporem de um sistema de informação gerencial, três não fazem planejamento, três fazem-no abaixo de seis meses.

O estudo mostrou a importância das empresas de pequeno porte da cidade do Recife em termos de sua geração de emprego, contribuindo, assim, com a geração de renda e arrecadação tributária do Estado.

Em geral, essas empresas não fazem planejamento de longo prazo e dispõem de sistemas diversos de informações. Dentre os principais utilizados estão: compras e pedidos de compras, contas a pagar, controle de estoques, faturamento de vendas, contas a receber e fluxo de caixa.

Fator limitante do trabalho foi o número reduzido de empresas no estudo, como também a área (cidade do Recife) e apenas um segmento específico. Em futuras pesquisas, deverão ser desenvolvidos estudos quantitativos objetivando um

maior diagnóstico do setor das empresas de pequeno porte em todos os seus segmentos.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Lauro Brito. Sistema de informação da gestão econômica. In: CATELLI, Armando (Org.). **Controladoria**: uma abordagem da gestão econômica. São Paulo: Atlas, 1999. cap. 10, p. 300-313.

AMATO NETO, João. **Redes de cooperação produtiva e clusters regionais**: oportunidades para as pequenas e médias empresas. São Paulo: Atlas, 2000.

ANTHONY, Robert N. **Contabilidade gerencial**: introdução à contabilidade. São Paulo: Atlas, 1970.

ASSAF, A. N. **Administração do capital de giro**. São Paulo: Atlas, 1995.

BARTH, Claire. Tecnologia Do Escritório: *Software. Management Accounting*. Montvale: Maio 1992, v. 73, n. 11; p. 66.

BASÍLIO, Carlos Alberto et al. **Impresso Pernambuco Conjuntural**. 3ª ed. Recife, Pernambuco: Condepe, 1996.

BELLONE, Robert. **Guia ao software do manufacturing. Accounting Technology**. Boston: Maio 1996. v. 12, n. 4; p. 18-27.

BEUREN, Ilze Maria et al. **Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade**: teoria e prática. São Paulo: Atlas, 2003.

BIO, Sérgio Rodrigues. **Sistemas de informações**: um enfoque gerencial. São Paulo: Atlas, 1993.

_____. **Sistema de informação**: um enfoque gerencial. São Paulo: Atlas, 1996.

BORINELLI, Mário Luiz; ROSA, Paulo M. von; MECHELN, Pedro J. A importância dos instrumentos contábil-financeiros na gestão de empresas de pequeno e médio porte. **Revista Enfoque**. Reflexão Contábil. v. 17, n. 17, 1988: UEM/Maringá-PR. p. 26-34.

BRASIL. **Lei n. 9317**, de 5 de dezembro de 1996. Institui o Sistema Integrado de Imposto e Contribuições da Microempresas e das Empresas de Pequeno Porte – SIMPLES.

_____. **Lei n 9841**, de 5 de outubro de 1999. Estatuto da microempresa e empresa de pequeno porte.

_____. **Decreto Lei n 25.240** de 5 de fevereiro de 2003. Regime Simplificado para Microempresa – SIM.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. **Relação Anual de informações Sociais (RAIS)**. Brasília: TEM, 2001.

CAMPOS FILHO, Ademar. **Demonstração dos fluxos de caixa**. São Paulo: Atlas, 1999.

CAPORASO, Madelyn. Finanças controlam agência com a ajuda de um computador. **American Agent & Broker**. St. Louis: junho 1994, v. 66, n. 6, p. 18-23.

CARONE, Vanderlei. **Custos para pequenas e médias empresas**. São Paulo: IGLU, 2000.

CASAROTTO FILHO, Nelson. **Redes de pequenas e médias empresas e desenvolvimento local**. São Paulo: Atlas, 1998.

CATELLI, Armando et al. **Controladoria**: uma abordagem da gestão econômica-GECON. São Paulo: Atlas, 1999.

CENTRO DE ENSINO TECNOLÓGICO DE BRASÍLIA – CETEB. **A grande dimensão de pequena empresa**: perspectivas de ação. Brasília: SEBRAE, 1995.

CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE (CFC). **Resolução nº 785**, de 28 de julho de 1995.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração**. 3ª ed. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 1993.

CHURCHAMAN, C. West. **Introdução à teoria dos sistemas**. Tradução de Francisco M. Guimarães. Petrópolis: Vozes, 1971.

CIA, Joanília Neide de Sales; SMITH, Marinês Santana Justo. O Papel da Contabilidade Gerencial nas PMEs (Pequenas e Médias Empresas): Um Estudo nas Empresas de calçados de Franca-SP. In: III CONGRESSO DEL INSTITUTO INTERNACIONAL DE COSTOS, VII, Leon, 2001. **Actas...** Leon, 2001. CD-ROM.

COCHRANE, Terezinha Maria Cavalcanti et al. As empresas de *factoring* e as micro, pequenas e médias empresas: parceria. In: SEMINÁRIO DE CONTABILIDADE DA USP, 2, São Paulo, **Anais...** São Paulo, 2002.

COLAUTO, Romualdo Douglas; BEUREN, Ilze Maria. Coleta, análise e interpretação dos dados. In BEUREN, Ilze Maria et al. **Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade**: teoria e prática. São Paulo: Atlas, 2003.

CONSELHO VALORES MONETÁRIO. **Anteprojeto de Lei Nº 750**, de 29 de dezembro de 1993.

CORNACHIONE JR., Edgard B. **Informática aplicada às áreas de Contabilidade, Administração e Economia**. 2ª ed. São Paulo: Atlas, 1998.

COWAN, E. James; EDER, Lauren B. A transformação do grupo dos sistemas da empresa do AT&T a Avaya: permitindo a corporação virtual com o planejamento de reengenharia da empresa. *Journal of Information Systems Education*. Lafayette Ocidental: Queda 2003. v.. 14, n. 3; p. 325.

EVANS, Patricia *SYSTEM ACCOUNTING* de controle da gerência para o ambiente. *Management Accounting*. Londres: Outubro 1996, v. 74, n. 9; p. 48-50.

FACHIN, Odília. **Fundamentos de metodologia**. 3ª ed. São Paulo: Saraiva, 2001.

FERREIRA NETO, Brasilino José. **Informações contábeis e o processo decisório em pequenas empresas**. 2002. 140 f. Dissertação (Mestrado em Contabilidade) – Universidade de São Paulo. Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade. Departamento de Contabilidade. São Paulo, 2002.

FIGUEREDO, Sandra e CAGGIANO, Paulo César. **Controladoria: Teoria e prática**. 2ª ed. São Paulo: Atlas, 1997.

FRANCO, Hilário. **Contabilidade Geral**. 22ª ed. São Paulo: Atlas, 1989.

FREZATTI, Fábio. **Gestão do fluxo de caixa diário**. 1ª ed. São Paulo: Atlas, 1997.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 1994.

_____. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 1995.

_____. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 1999.

_____. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 3ª ed. São Paulo: Atlas, 1996.

GIL, Antonio de Loureiro. **Sistemas de Informações: contábil/financeiros**. 2ª ed. São Paulo: Atlas, 1995.

_____. **Sistemas de Informações: contábil/financeiros**. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GITMAN, Lawrence J. **Princípios da administração financeira**. Tradução de Jean Jacques Salim e João Douat. 7ª ed. São Paulo: Harbra, 1997.

GREMAUD, Amaury Patrick; VASCONCELOS, Marco Antônio Sandoval de; TONETO JÚNIOR, Rudinei. **Economia Brasileira Contemporânea**. 3ª ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GUERREIRO, Reinaldo. **A meta da empresa: seu alcance sem mistérios**. São Paulo: Atlas, 1996.

HABERKORN, Ernesto. **Teoria do ERP-Enterprise Resource Planning**. 2ª ed. São Paulo: Makron Books, 1999.

HATSCHBACH, Marcos Tadeu. **Simples** – Manual de tributação das microempresas e pequenas. São Paulo: Síntese, 2000.

HICKS Jr. James O; LEININGER, Wayne F. **Accounting Information Systems**. Library of Congress. St. Paul, 1981.

IBGE. **Censo especial das microempresas e censos industrial, comercial e de serviços**. Rio de Janeiro: IBGE, 1985.

IBRACON – Instituto Brasileiro de Contadores. **Princípios contábeis, normas e procedimentos de auditoria**. São Paulo: Atlas, 1988.

KASSAI, Silvia. **As empresas de pequeno porte e a contabilidade**. 1996. Dissertação (Mestrado em Contabilidade) – Universidade de São Paulo. Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade. Departamento de Contabilidade. São Paulo, 1996.

_____. **Gestão de Conhecimento para pequenas e médias empresas**. São Paulo: Negócios, 2003.

KRUGLIANSLAS, Isak. **Tornando a pequena e média empresa competitiva**. São Paulo: Instituto de Estudos Gerenciais, 1996.

LA CERTE, Phil. O sistema permite a aproximação regional à resposta da emergência. **Public Management**. Washington: dezembro 2003, v. 85, n. 35.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Maria de Andrade. **Metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 1983.

LAUDON, Kenneth C.; LAUDON, Jane Price. **Sistemas de informação**. Tradução de Dalton Conde de Alencar. 4ª ed. Rio de Janeiro: LTC, 1999.

LAUDON, Kenneth C. Conceitos e tecnologia de éticos. **Association for Computing Machinery**. Communications of the ACM. New York: Dec 1995, v.. 38, n. 12; p. 33-42.

LUPONI Jr, J. G. **A estratégia aplicada a pequenas organizações comerciais: um estudo de caso**. 2000. Dissertação (Mestrado em Controladoria) – Universidade de

São Paulo. Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade. São Paulo, 2000.

MACIEL, Andréia Marques et al. Planejamento tributário para micro e pequenas empresas. In: SEMINÁRIO DE CONTABILIDADE 2. São Paulo, 2002. **Anais...** São Paulo: USP, 2002.

MARTINS, Gilberto de Andrade. **Manual para elaboração de monografias e dissertações**. 2ª ed. São Paulo: Atlas, 2000.

MATIAS, Alberto Borges; LOPES JÚNIOR, Fabio. **Administração financeira nas empresas de pequeno porte**. São Paulo: Manole, 2002.

MATT, Davis. The age of systems accounting. The Practical Accounting. **Accounting Technology**. Boston: 1996, v.12, n. 10; p. S2.

_____. A idade do system accounting. **Accounting Technology**. Boston: Novembro 1996, v. 12, n. 10, p. S2.

MCCARTHY, William E. O REA que modela a aproximação aos sistemas de ensinando da contabilidade. **Issues in Accounting Education**. Sarasota: Novembro 2003, v. 18, n. 4; p. 427.

MELO, J. B. **um Modelo de Contabilidade para Pequena e Micro-empresa**. 1988. 132 f. Dissertação (Mestrado em Administração Financeira) – Universidade Federal da Paraíba. Centro de Ciências Sociais Aplicadas. João Pessoa, 1988.

MELO, M. C. P. Micro e Pequenas empresas de confecções do Nordeste: uma avaliação dos condicionantes à inserção no mercado externo. In: SEMINÁRIO DE REDE PMEs MERCOSUL, 4, 2000, Fortaleza. **Anais ...** Fortaleza, 2000. CD-ROM.

MONTEIRO, Andréa Alves Silveira. Fluxos de caixa e capital de giro – Uma adaptação do modelo de Fleuriet In: SEMINÁRIO DE CONTABILIDADE 2, São Paulo, 2002. **Anais...** São Paulo: USP, 2002.

MOREIRA, Daniel Augusto. **O método fenomenológico na pesquisa**. São Paulo: Pioneira, 2002.

MORELLI, Gustavo Henrique de Faria. **Micro e pequena empresa: a necessidade de prioridade na política econômica**. São Luiz: SEBRAE, 1994.

MOSCOVE, Stephen A.; SIMKIN, Mark G.; BAGRANOFF, Nancy A . **Sistemas de informações contábeis**. Tradução Geni G. Goldschmidt. São Paulo: Atlas, 2002.

_____. **Conceitos do núcleo de sistemas de informação da contabilidade**. 7ª ed. New York: John Wiley & Filhos, Inc., 2001.

MOSIMANN, Clara Pellegrinello e FISCH, Silvio. **Controladoria: seu papel na administração de empresa**. 2ª ed. São Paulo: Atlas, 1999.

MUNHOZ, Dércio Garcia. **Economia aplicada**: técnicas de pesquisa e análise econômica. Brasília: Universidade de Brasília, 1989.

NAJBERG, Sheila; PUGA, Fernando Pimentel; OLIVEIRA, Paulo Andrade Souza de. Sobrevivência das firmas no Brasil. **Revista BNDES**, v. 7, n. 1, p. 33-48, Jun/2000.

NAKAGAWA, Masayuki. **Introdução à controladoria**: conceitos, sistemas, implementação Série GECON. São Paulo: Atlas, 1993.

_____. **Introdução à Controladoria**: Conceitos, Sistemas, Implementações. São Paulo: Atlas, 1995.

NEVES, J. L. **Contribuição ao estudo da estratégia na definição do negócio**: um estudo exploratório sobre microempresas e empresas de pequeno porte no Estado de São Paulo. 2000. Dissertação (Mestrado em Controladoria) – Universidade de São Paulo. Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade. São Paulo, 2000.

O'BRIEN, James. **Sistemas de informação e as decisões gerenciais na era da internet**. Tradução de Cid Knipel Moreira. 9ª ed. São Paulo: Saraiva, 2003.

_____. **Introduction to Information Systems**. 11ª ed. USA: McGraw-Hill Higher Education, 2004.

_____. **Management Information Systems**. 6ª ed. USA: McGraw-Hill Higher Education, 2004.

_____. **Management Information Systems: Managing Information Technology in the E-Business Enterprise**. 5ª ed. USA: McGraw-Hill Higher Education, 2002

OLIVEIRA, Antonio Gonçalves de; MULLER, Aderbal Nicolas; NAKAMURA, Wilson Toshio. A utilização das informações geradas pelo sistema de contábil como subsídio aos processos administrativos nas pequenas empresas. **Boletim do Ibracon**, junho/2001, Disponível em www.ibracon.com.br. Acesso: 20 de maio de 2003.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Sistemas, organização e métodos**: uma abordagem gerencial. São Paulo: Atlas, 1997.

_____. **Sistemas de informações gerenciais**. São Paulo: Atlas, 1992.

OLIVEIRA, Luis Martins de. **Controladoria**: Conceitos e Aplicações. São Paulo: Futura, 1998.

PADOVEZE, Clóvis Luis. **Contabilidade gerencial**: um enfoque em um sistema de informação contábil. 2ª ed. São Paulo: Atlas, 1997.

_____. **Sistema de informações contábeis**: fundamentos e análise. 2ª ed. São Paulo: Atlas, 2000.

PEREZ JUNIOR, José Hernandez; PESTANA, Armando Oliveira; FRANCO, Sérgio Paulo Cintra. **Controladoria de gestão: teoria e prática**. São Paulo: Atlas, 1995.

PERNAMBUCO. **Lei n 12.159**, de 28 de dezembro de 2001. Institui o respectivo Regime Simplificado de Recolhimento do ICMS – SIM.

PETTY, Longenecker Moore. **Administração de pequenas empresas**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 1997.

RAIFFA, H. **Teoria da Decisão**. São Paulo: EDUSP, 1997.

RALPH, M. Stair. REYNOLDS, George, W. **Princípios de sistemas de informação**. Tradução de Alexandre Melo de Oliveira. 4ª ed. Rio de Janeiro: LTC, 2002.

RAUPP, Fabiano Maury; BEUREN, Ilse. Metodologia da pesquisa aplicável às ciências sociais. In: Maria BEUREN, Ilse Maria (Org.). **Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade: teoria e prática**. São Paulo: Atlas, 2003.

REID, G. C. Staying in Business. **International Journal of Industrial Organization**, n. 9, p.545-556, 1991. Disponível em: <<http://www.st-andrews.ac.uk>> Acesso em: 28 jun. 2003.

_____. Early Life – Cycle Behaviour of Micro-Firms in Scotland, **Small Business Economics**. n.7, p. 89-95, 1995. Disponível em: <<http://journals.kluweronline.com/>> Acesso em: 28 jun. 2003.

_____. Financial Structure and the Growing Small Firm: Theoretical Underpinning and Current Evidence. **Small Business Economics**, n. 8, p.1-7, 1996. Disponível em: <<http://journals.kluweronline.com/>> Acesso em: 28 jun. 2003.

_____. **Dynamics of Small Business Financial Structure**, CRIEFF Discussion Papers 9722, Centre for Research into Industry, Enterprise, Finance and the Firm Department of Economics, University of St. Andrews. Disponível em: <<http://ideas.repec.org/e/pre28.html>> Acesso em: 28 jun. 2003.

RESNIK, Paul. **A bíblia da pequena empresa: como iniciar com segurança sua pequena empresa e ser muito bem sucedido**. Tradução de Maria Cláudia Oliveira Santos. São Paulo: McGraw-Hill, Makron Books, 1990.

RICCIO, Edson Luiz. **Uma contribuição ao estudo da contabilidade como sistema de informação**. 1989. Tese (Doutorado em Controladoria) - Universidade de São Paulo. Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade. São Paulo, 1989.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3. ed. rev. amp., São Paulo: Atlas, 1999.

ROCHA, Wellington. **Contribuição ao estudo de um modelo conceitual de gestão estratégica**. 1999. 148 f. Dissertação (Mestrado em Controladoria).

Universidade de São Paulo. Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade. Departamento de Contabilidade. São Paulo, 1999.

RUDIO, Franz Victor. *Intrudução ao projeto de pesquisa científica*. 2ª ed. Petrópolis: Vozes, 1979.

SANTOS, Aldemar de Araújo. **Informática na Empresa**. São Paulo: Atlas, 1998.

SANTOS, Edno Oliveira dos. **Administração financeira de pequeno porte e média empresa**. São Paulo: Atlas, 2001.

SCHIFF, Andrew D. Sistemas de Informação da Contabilidade. **Issues in Accounting Education**. Sarasota: Agosto 2003, v. 18, n. 3, p. 317.

SEBRAE. **Micro e Pequena Empresa no Brasil: Dados Selecionados**. Brasília: SEBRAE, 1996.

_____. **Administração básica para pequenas empresas**. Curitiba: SEBRAE, 1997.

_____. **Coletânea estatística da micro e pequena empresa**. Brasília: SEBRAE, 1998.

_____. **Pesquisa: Fatores condicionantes e taxa de mortalidade de empresas**. Brasília: SEBRAE, 1999.

_____. Microempresa. Disponível em: <http://www.Sebrae.com.br>. Acesso em 26 de Junho de 2001.

SEGURA, Liliane Cristina, SAKARA, Mariei Cristine Gramacho, RICCIO, Edson Luiz. Planejamento estratégico e diferenciação em empresas de pequeno porte in Seminário de Contabilidade 2. São Paulo, 2002. **Anais...** São Paulo: USP, 2002.

SHAH, Bimal R. et al. O custo da ineficiência em hospitais dos Estados Unidos – 1985-1997. **Journal of Health Care Finance**. New York: Quada 2003, v. 30, n. 1; p.1.

SHEE, Daniel Y. et. al. AHP, medida *fuzzy* e aproximações integrais *fuzzy* para o *appraisal* de fornecedores de serviço da informação em Formosa. **Journal of Global Information Technology Management**. Marietta: 2003. v. 6, n. 1; p. 8-31.

SILVA, Antonio Carlos Ribeiro da. **Metodologia da pesquisa aplicada à contabilidade**: orientações de estudos, projetos, artigos, relatórios, monografias, dissertações, teses. São Paulo: Atlas, 2003.

SILVA, Benedito Gonçalves da. **O sistema de contábil sob a ótica da comunicação** – um estudo com administradores na região da grande São Paulo.

1994. São Paulo. Dissertação (Mestrado em Controladoria) - Universidade de São Paulo. Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade. São Paulo, 1994.

SMALL BUSINESS IN THE UK AND EUROPE. **Federation of Small Business**. Reino Unido, 2001. Disponível em <<http://www.fsb.org.uk/policy/STATS/small.asp>> Acesso em: 25 de maio de 2003.

SOUZA, Gerson Euclides Aguirre de. **Mortalidade das micro e pequenas empresas do comércio varejista de Rio Branco**: principais determinantes do insucesso. Rio Branco: SEBRAE, 2001.

SOUZA, Maria Carolina de Azevedo F. **Pequenas e médias empresas na reestruturação industrial**. Brasília: SEBRAE, 1995.

STAIR, Ralph M.; REYNOLDS, George W. **Princípios de Sistemas de Informação**. Rio de Janeiro: LTC, 2002.

TURBAN, Efraim; RAINER JR., R. Kelly; POTTER, Richard E. **Administração de tecnologia da informação**: teoria e prática. Tradução de Teresa Félix de Souza. 2ª ed. americana. Rio de Janeiro: Campus, 2003.

VALDEREZ, Antonieta et al. **Cenários do ambiente de negócios das micro e pequenas empresas de Pernambuco**. Recife, Pernambuco: SEBRAE-FCAP/UPE, 1997.

WILLIAMS, Kathy, HART, James. Sistemas abertos: Atravessando o campo do software da contabilidade. **Management Accounting**. Montvale: Junho 1998, v. 79, n. 12; p.54-58.

YIN, Robert K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. 2ª ed. Porto Alegre: Bookman, 2002.

 UnB Universidade de Brasília	 UFPB UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA	 UFPE UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO	 UFRN UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE
Programa Multiinstitucional e Inter-Regional de Pós-graduação em Ciências Contábeis			

APÊNDICE

Formulário da Entrevista Estruturada

Parte 1 – Identificação do perfil dos sócios e/ou entrevistado:

1.1. Perfil dos sócios

1.1.1. A empresa é administrada por:

() Homem () Mulher () Casal

1.1.2. A formação do administrador:

() Primeiro Grau () Segundo Grau () Terceiro Grau
() Pós-graduado

Área de graduação e/ou pós-graduação: _____

1.1.3. Idade do Empresário e/ou Administrador do empreendimento:

Parte 2 - Planejamento, controle gerencial e utilização do sistema de informação:

2.1 Qual periodicidade do planejamento?

() abaixo de seis meses; () acima de seis meses e abaixo de 12 meses
() acima de 12 meses e abaixo de 24 meses; () acima de 24 meses;
() Não faz planejamento de suas ações.

2.2 A empresa possui um Sistema de Informações Gerenciais?

Sim () Não ()

 <p>UnB Universidade de Brasília</p>	 <p>UFPB UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA</p>	 <p>UFPE UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO</p>	 <p>UFRN UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE</p>
Programa Multiinstitucional e Inter-Regional de Pós-graduação em Ciências Contábeis			

2.3 Quais dos sistemas de informações são utilizados pela a empresa:

Respostas: E – possui e é executado na própria empresa;

C – possui e é executado pelo contador;

N – não possui esse sistema.

- () Sistema de compras e pedidos de compras;
- () Sistema de recebimento fiscal e escrita fiscal de entradas;
- () Sistema de contas a pagar;
- () Sistema de controle de estoques;
- () Sistema de faturamento e pedidos de vendas;
- () Sistema de escrita fiscal de saídas;
- () Sistema de contas a receber;
- () Sistema de apuração fiscal;
- () Sistema de controle bancário fluxo de caixa;
- () Sistema da folha de pagamento;
- () Sistema de controle patrimonial;
- () Sistema de contabilidade fiscal e societária.

2.4. Assinale as decisões tomadas e tipo de controle, baseados em sistema de informações.

- () Compra de matéria-prima e insumo;
- () Pagamento de encargos;
- () Determina a prioridade de contas a pagar aos fornecedores;
- () A quantidade necessária do estoque de produtos acabados;
- () Aumento ou diminuição do quadro pessoal;
- () Prioridade dos pagamentos dos encargos;
- () Manutenção e abertura de créditos para antigos e novos clientes;
- () Controle do fluxo de caixa;
- () Controle do processo produtivo;
- () Controle do estoque matéria-prima e de insumos;
- () _____;

 <p>UnB Universidade de Brasília</p>	 <p>UFPB UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA</p>	 <p>UFPE UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO</p>	 <p>UFRN UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE</p>
Programa Multiinstitucional e Inter-Regional de Pós-graduação em Ciências Contábeis			

2.6. Marque com X caso a resposta seja positiva:

- () A empresa possui computador
- () Tem acesso a internet
- () Possui fax
- () Sócios-gerentes participam de feiras ligadas à atividade nos últimos três anos
- () É filiada a uma associação de classe
- () Tem acesso a crédito bancário com facilidade
- () Possui capital de giro
- () Considera boa a atuação dos Governos federal/estadual/municípios para o setor.

2.7. Quais as dificuldades apresentadas para utilização de um sistema de informação?
